



Gwida prattika dwar il-benessri tal-persunal tal-ażil u l-akkoljenza

Parti II: Sett ta' għodod għall-benessri tal-persunal

Serje ta' Gwidi Prattici tal-EASO

Settembru 2021



Gwida prattika dwar il-benessri tal-persunal tal-azil u l-akkoljenza

**Parti II:
Sett ta' għodod
għall-benessri tal-persunal**

Serje ta' Gwidi Prattici tal-EASO

Settembru 2021

Dikjarazzjoni ta' ċaħda ta' responsabbiltà

Din it-traduzzjoni ma gietx ikkontrollata għall-kwalità mill-awtoritajiet nazzjonali kompetenti. Jekk issib li t-traduzzjoni mhijiex konformi mat-terminoloġija rilevanti fil-livell nazzjonali, jekk jogħġbok ikkuntattja lill-EUAA.



Il-manuskritt tlesta f'Awwissu 2021.

La l-Uffiċċju Ewropew ta' Appoġġ fil-qasam tal-Asil u lanqas kwalunkwe persuna li taġixxi f'ismu ma hija responsabbli mill-użu li jista' jsir mit-tagħrif li ġej.

Il-Lussemburgu: L-Uffiċċju tal-Pubblikazzjonijiet tal-Unjoni Ewropea, 2022

Print	ISBN 978-92-9487-614-0	doi:10.2847/296488	BZ-02-21-923-MT-C
PDF	ISBN 978-92-9487-598-3	doi:10.2847/968232	BZ-02-21-923-MT-N

© L-Uffiċċju Ewropew ta' Appoġġ fil-qasam tal-Asil, 2021

Ir-riproduzzjoni hija awtorizzata kemm-il darba jissema s-sors originali. Għal kull użu jew riproduzzjoni ta' ritratti jew materjal ieħor li mhuwiex taħt id-drittijiet tal-awtur tal-Uffiċċju Ewropew ta' Appoġġ fil-qasam tal-Asil, għandu jintalab permess direttament mingħand id-detenturi tad-drittijiet.

RIKONOXXIMENTI

Il-Gwida *prattika* dwar il-benessri tal-persunal tal-ażil u l-akkoljenza tal-Uffiċċju Ewropew ta' Appoġġ fil-qasam tal-Ażil (EASO) tlestiet bis-saħħa tal-esperti b'ħiliet u li jaħdmu bla heda li l-punti ta' kuntatt nazzjonali tan-Network ta' Esperti fil-qasam tal-Vulnerabbiltà tal-EASO ħatru sabiex jippartecipaw fil-grupp ta' ħidma dwar il-benessri tal-persunal. L-esperti kontribwenti ġew mill-Belġju (l-Aġenzija Federali għall-Akkoljenza ta' dawk li jfittxu l-Ażil), mill-Ġermanja (l-Uffiċċju Federali għall-Migrazzjoni u r-Refuġjati), mill-Greċja (il-Kunsill Daniż għar-Refuġjati), min-Netherlands (l-Aġenzija Ċentrali għall-Akkoljenza ta' dawk li jfittxu l-Ażil) u mir-Rumanija (il-Ministeru tal-Affarijiet Interni).

It-tim ta' vulnerabbiltà tal-EASO jixtieq jirrikonoxxi wkoll l-appoġġ li rċieva mill-persunal tal-EASO li jaħdem fl-operazzjonijiet tal-EASO kif ukoll mill-psikologi li jappoġġaw l-operazzjonijiet tal-EASO fil-Greċja.

Nixtiequ nesprimu l-gratitudni tagħna lill-Uffiċċju tal-Kummissarju Għoli tan-Nazzjonijiet Uniti għar-Refuġjati u lill-Aġenzija Ewropea għas-Sigurtà u s-Saħħa fuq il-Post tax-Xogħol, li t-tnejn li huma ffurmaw il-grupp ta' referenza għal din il-gwida u pprovdew kontribut utli u kostruttiv biex jittejjeb l-abbozz inizjali.

Ringrazzjament imur ukoll għall-membri tal-Forum Konsultattiv tal-EASO li pprovdew il-feedback tagħhom, u għall-membri tan-Network ta' Esperti fil-qasam tal-Vulnerabbiltà tal-EASO għall-kondiviżjoni tal-informazzjoni intuwwittiva tagħhom.

DWAR IL-GWIDA

Għaliex inholqot din il-gwida? Il-missjoni tal-Uffiċċju Ewropew ta' Appoġġ fil-qasam tal-Ażil (EASO) hija li jappoġġa lill-Istati Membri tal-Unjoni Ewropea u lill-pajjiżi assoċjati (pajjiżi tal-UE+) billi jipprovdi, fost affarijiet oħrajn, taħriġ komuni, standards ta' kwalità komuni u informazzjoni komuni dwar il-pajjiż ta' oriġini. Sabiex jilħaq l-għan ġenerali tiegħu li jappoġġa lill-pajjiżi tal-UE+ fil-kisba ta' standards komuni u proċessi ta' kwalità għolja fi ħdan is-Sistema Ewropea Komuni tal-Ażil, l-EASO jizviluppa għodod prattiċi u gwida komuni.

Din il-gwida dwar il-benessri tal-persunal inholqot bħala riżultat ta' talba min-Network ta' Esperti fil-qasam tal-Vulnerabbiltà tal-EASO. Il-ħidma fil-qasam tal-ażil u l-akkoljenza giet rikonoxxuta bħala li qed tħalli impatt fuq il-benessri ġenerali tal-manijers u tat-timijiet tagħhom. L-awtoritajiet indikaw il-ħtieġa ta' gwida dwar kif l-aħjar jiġu integrati l-miżuri ta' benessri tal-persunal fl-attivitajiet għaddejjin u l-appoġġ iprovdut.

Kif giet żviluppata din il-gwida? L-iżvilupp ta' din il-gwida beda b'eżerċizzju ta' mmappjar fil-pajjiżi tal-UE+ kollha biex ikunu magħrufa l-ħtiġijiet tal-uffiċjali tal-ewwel linja li jaħdmu fil-qasam tal-ażil u l-akkoljenza, u jinftehm u l-prattiki tajbin eżistenti li wieħed jista' jkompli jibni fuqhom. Is-sejbiet tal-eżerċizzju ta' mmappjar kienu l-bażi għall-iżvilupp ta' din il-gwida. L-esperti tal-Istati Membri appoġġaw l-iżvilupp tal-kontenut, u l-proċess ta' abbozzar gie kkoordinat mill-EASO. Qabel il-finalizzazzjoni, saret konsultazzjoni mmirata mal-esperti fil-qasam tal-benessri tal-persunal, u l-gwida giet rieżaminata min-Network ta' Esperti fil-qasam tal-Vulnerabbiltà tal-EASO.

Min għandu juża din il-gwida? Din il-gwida hija maħsuba primarjament għall-manijers f'awtoritajiet tal-ażil u l-akkoljenza. Madankollu, partijiet minn din il-gwida huma utli għad-dipartimenti tar-riżorsi umani, għall-uffiċjali tal-ewwel linja, għall-ispeċjalisti interni u esterni, u għall-organizzazzjonijiet tas-soċjetà ċivili.

Kif tista' tintuża din il-gwida. Din il-gwida tinkludi tliet partijiet awtonomi għalkemm komplementari. [Parti I: Standards u politika](#) tiffoka fuq kif l-awtoritajiet għandhom jizviluppaw strategija dwar il-benessri tal-persunal meta jkun għad ma hemmx strategija stabbilita; din tkun appoġġata minn standards u indikaturi ssuġġeriti għal dak il-għan. [Parti II: Is-sett ta' għodod għall-benessri tal-persunal tagħti dettalji dwar l-għodod prattiċi](#) kollha identifikati bħala prattiċi tajbin, li diġà ġew implimentati f'xi pajjiżi tal-UE+. [Parti III: Monitoraġġ u evalwazzjoni](#) tipprovdi mekkaniżmu ta' monitoraġġ u evalwazzjoni biex l-awtoritajiet jiġu appoġġati b'għodod għall-monitoraġġ tal-progress li sar mill-miżuri implimentati b'mod sempliċi. Din il-gwida għandha l-għan li tikkomplementa, mhux tissostitwixxi, il-politiki u l-istrategiji lokali li jiffukaw fuq il-benessri tal-persunal fl-awtoritajiet tal-pajjiżi tal-UE+.

Din il-gwida kif inhi relatata mal-legizlazzjoni u l-prattika azzjonali? Din hija għodda ta' konverġenza flessibbli u mhijiex legalment vinkolanti. Din tirrifletti prattiki tajbin kondiviżi mill-pajjiżi tal-UE+ u l-esperti tagħhom, li ġew tradotti fi standards biex jiggwidaw lill-awtoritajiet fl-isforzi tagħhom fil-benessri tal-persunal.

Ikkuntattjana. Jekk għandek xi mistoqsijiet jew feedback dwar dan id-dokument, ikkuntattja lit-tim tal-vulnerabbiltà tal-EASO permezz tal-email: vulnerablegroups@euaa.europa.eu.

WERREJ

Rikonoxximenti	3
Dwar il-gwida	4
Abbrevjazzjonijiet	7
Sfond	8
1. INTRODUZZJONI	10
1.1. Gruppi ewlenin fil-mira għal din il-gwida prattika	13
1.2. Kif tuża din il-gwida prattika	14
2. GHODOD TA' VALUTAZZJONI	18
2.1. Skrinjar preliminari tal-benessri tal-personal	20
2.2. Laqgħat semistrutturati bejn tnejn	21
2.3. Diskussjonijiet tal-grupp fokus	22
2.4. Stharriġ dwar il-kwalità tal-impjegi	23
2.5. Valutazzjoni personali: test tal-eżawriment	24
3. INTERVENTI TA' APPOĠĠ IPPROVDUTI MILL-MANIĠERS U MILL-PARI	26
3.1. Intervizzjoni	27
3.2. Bini ta' tim	33
3.3. Interventi ta' appoġġ immirati marbuta ma' incidenti kritiċi	37
4. L-INTERVENTI TA' APPOĠĠ IPPROVDUTI MINN SPEĊJALISTI INTERNI U ESTERNI	46
4.1. Sessjonijiet psikosoċjali fi grupp u kkwocjar	48
4.2. Sessjonijiet ta' konsulenza individwali	48
4.3. Supervizzjoni edukattiva	49
4.4. Medjazzjoni	50
5. KURA PERSONALI	52
5.1. Kif tiżviluppa pjan ta' kura personali	55
5.2. Kif jiġu stabbiliti limiti tajbin għas-saħħa	57
6. INTERVENTI TAL-BINI TAL-KAPAĊITAJIET	58
6.1. Il-benefiċċji tal-investiment fil-kapaċità tal-personal	60
6.2. bini tal-kapaċitajiet iffukat fuq il-benessri tal-personal	61
ANNESI	68
Anness 1. Definizjonijiet	69
Anness 2. Mudell tal-grilja tal-intervista tar-reklutaġġ	72
Anness 3. Kontrolli semistrutturati jew laqgħat bejn tnejn	75
Anness 4. Il-kwalità tal-kampjuni tal-istħarriġ tal-impjegi	77
Anness 5. Valutazzjoni personali: test tal-eżawriment	82
Anness 6. Metodi ta' intervizzjoni	84
Anness 7. Attivitajiet ta' bini tat-tim skont l-istadju	94
Anness 8. Lista ta' kontroll tal-incidenti kritiċi	108
Anness 9. Dispożizzjoni ta' appoġġ intern rigward incidenti kritiċi	114
Anness 10. Mudell għar-rapportar ta' incidenti kritiċi	123
Anness 11. Għodda ta' riflessjoni wara li jkun seħħ incident kritiku	125
Anness 12. L-issettjar tal-limiti u tat-tekniki tal-bilanċ wara incident kritiku	126
Anness 13. Pjan ta' kura personali	128
Anness 14. Kampjun ta' programm ta' taħriġ b'enfasi fuq il-benessri tal-personal	129
Anness 15. Diskussjoni tal-grupp fokus	136

ABBREVJAZZJONIJIET

COA	Aġenzija Ċentrali għall-Akkoljenza tal-Applikanti għall-Ażil
DJI	Dienst Justitiële Inrichtingen (Aġenzija tal-Istituzzjonijiet ta' Kustodja)
DT & V	Dienst Terugkeer en Vertrek (Servizz ta' Ripatriazzjoni u Tluq)
EASO	Uffiċċju Ewropew ta' Appoġġ fil-qasam tal-Ażil
EU-OSHA	Aġenzija Ewropea għas-Sigurtà u s-Saħħa fuq il-Post tax-Xogħol
Fedasil	Aġenzija Federali għall-Akkoljenza tal-Applikanti għall-Ażil
FGD	diskussjoni tal-grupp fokus
HR	riżorsi umani
Il-pajjiżi tal-UE+	L-Istati Membri tal-Unjoni Ewropea u l-pajjiżi assoċjati
IND	Immigratie- en Naturalisatiedienst (Servizz ta' Immigrazzjoni u Naturalizzazzjoni)
JCvSZ	Justitieel Centrum voor Somatische Zorg (Ċentru Ġudizzjarju għall-Kura Somatika)
KCT	<i>ketenbreed calamiteitenteam</i> (tim tal-incidenti fl-organizzazzjoni kollha)
SOP	proċedura operattiva standard
SWS	standard tal-benessri tal-persunal
UE	Unjoni Ewropea

SFOND

Ir-riċerka akkademika ⁽¹⁾ imwettqa dwar dan is-suġġett u l-laqgħat tal-Uffiċċju Ewropew ta' Appoġġ fil-qasam tal-Ażil (EASO) li saru mal-persunal fil-qasam jindikaw li l-professionisti li jaħdmu fl-oqsma tal-għajnuna umanitarja u l-ażil huma aktar suxxettibbli li jbatu minn depressjoni, ansjetà jew eżawriment minn persunal li jaħdem f'kuntesti oħrajn. Ir-raġunijiet li ngħataw jinkludu li x-xogħol huwa partikolarment impenjattiv minħabba n-nuqqas ta' riżorsi, l-esponiment għat-tbatija tal-popolazzjoni li qed jaħdmu magħha u n-nuqqas ta' sigurtà fl-impjiegi, li kollha kemm huma jistgħu jagħmlu impatt negattiv fuq il-benessri. Fil-bidu tal-2019, l-EASO intalab mill-punti ta' kuntatt nazzjonali tan-*Network* ta' Esperti fil-qasam tal-Vulnerabbiltà tal-EASO biex jikkondividi prattiki tajbin, mill-Ewropa kollha, ta' kura personali u ta' benessri tal-persunal matul il-laqgħa annwali tan-*Network* ta' Esperti fil-qasam tal-Vulnerabbiltà tal-EASO. Bħala l-ewwel pass, l-EASO qassam stħarriġ lill-punti ta' kuntatt nazzjonali mill-Istati Membri kollha tal-Unjoni Ewropea u l-pajjiżi assoċjati (pajjiżi tal-UE+) li huma membri tan-*networks* tal-EASO għall-proċessi ta' akkoljenza u azil u n-*Network* ta' Esperti fil-qasam tal-Vulnerabbiltà tal-EASO. L-għan tal-istħarriġ kien li wieħed jitgħallem iktar dwar l-isforzi li saru mill-awtoritajiet u mill-organizzazzjonijiet tas-soċjetà ċivili fil-qasam tal-benessri tal-persunal. Rapport ta' mmappjar ⁽²⁾ dwar il-prattiki li qed jintużaw bħalissa u dwar il-ħtiġijiet u l-lakuni identifikati mir-rispondenti ġie kkompilat u kondiviz mat-tliet *networks* tal-EASO f'Diċembru 2019.

Tagħlima ewlenija meħuda mill-eżerċizzju ta' mmappjar kienet li fatturi ta' stress kroniku relatati max-xogħol li jiġu injorati jistgħu jwasslu għal bidliet fil-mod kif iġibu ruħhom il-membri tal-persunal, jistgħu jaffettwaw is-sistemi ta' twemmin tagħhom kif ukoll l-istati emozzjonali tagħhom u jista' jkollhom konsegwenzi għall-benessri fiżiku tagħhom. Dan huwa partikolarment evidenti f'termini ta' kif il-persunal iħossu meta jkun espost għal stress fit-tul. Stress fit-tul iwassal għal zieda fit-tibdil fil-burdata, sensazzjonijiet ta' rabja u nuqqas ta' motivazzjoni għax-xogħol, kif irrapportat mir-rispondenti għall-istħarriġ li tnieda mill-EASO fl-2019.

-
- (1) Solanki, H., *Mindfulness and Wellbeing: Mental health and humanitarian aid workers – A shift of emphasis from treatment to prevention*, Action Against Hunger, Londra, 2015; Antares Foundation, *Managing Stress in Humanitarian Workers – Guidelines for good practice*, 2012.
- (2) Total ta' 23 pajjiż ipparteċipaw fl-istħarriġ, li 21 minnhom huma Stati Membri tal-UE. Waslu wkoll kontributi min-Norveġja u mis-Serbja. Ipparteċipaw total ta' 89 individwu. L-uffiċjali tal-ewwel linja semmew l-esponiment ta' kuljum għal kontenut traumatiku, ammont kbir ta' xogħol u salarji baxxi bħala fatturi ewlenin ta' stress. Sadanittant, il-manigiers ikklassifikaw, fost l-oħrajn, il-livell għoli ta' burokrazija, in-nuqqas ta' struttura fuq ix-xogħol u n-nuqqas ta' sigurtà fl-impjiegi bħala raġunijiet ewlenin għal stress. Is-sejbiet jindikaw li l-parteċipanti nnotaw bidliet fil-mod kif iħossuhom, iġibu ruħhom u jaġixxu, kemm fuq il-post tax-xogħol kif ukoll fil-ħajja privata tagħhom.

B' mod ġenerali, l-istħarriġ żvela l-ħtieġa li jittejjbu l-oqsma li ġejjin fl-ambjenti tax-xogħol **biex jiġu evitati riskji** ta' problemi tas-saħħa (fiżika u mentali) għall-impjegati:

- l-impenn tal-manigment superjuri lejn **id-dmir tal-kura** u s-sensibilizzazzjoni dwaru, u l-importanza tal-forniment ta' appoġġ kontinwu lill-persunal matul iċ-ċiklu tal-iskjerament/tal-impjieg;
- it-tiżni tal-attivitajiet ta' qabel ir-reklutaġġ (eż. **skrinjar mediku u psikoloġiku** tal-persunal kollu);
- **id-disponibbiltà ta'** informazzjoni ċara dwar **politiki u attivitajiet** relatati mal-benessri tal-persunal, u l-aċċess għaliha.

Fl-aħħar nett, l-indirizzar tal-pressjonijiet tal-kuntest tax-xogħol relatati ma' kif il-**migrazzjoni** bħalissa hija perċepita fl-Ewropa jidher kruċjali. Is-sejbiet juru li n-narrattivi spiss pjuttost negattivi dwar is-sugġett se jkun meħtieġ li jiġu kkunsidrati meta jiġu vvalutati u indirizzati l-ħtiġijiet tal-benessri tal-persunal tal-manigiers u tal-uffiċjali tal-ewwel linja.

Matul l-2020, l-EASO, flimkien ma' esperti tal-Istati Membri mill-**Belġju**, il-**Ġermanja**, il-**Greċja**, in-**Netherlands** u r-**Rumanija**, żviluppaw din il-gwida prattika billi integraw is-sejbiet mill-eżerċizzju ta' mmappjar inizjali mwettaq fl-2019. Il-gwida tinkludi **tliet partijiet awtonomi** bil-għan li tappoġġa lill-awtoritajiet tal-ażil u l-akkoljenza fl-isforzi tagħhom biex jiżguraw il-benessri tal-persunal.

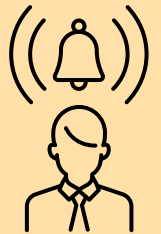


1. INTRODUZZJONI

Din il-gwida tiffoka fuq ix-xogħol fil-qasam tal-ażil operattiv, li, min-natura tax-xogħol, jeħtieġ ambjenti ta' xogħol speċifiċi. Il-persunal li jaħdem f'postijiet tax-xogħol relatati mal-ażil (bħal uffiċjali tal-każ, manijers tal-fluss tax-xogħol, uffiċjali tar-registrazzjoni, uffiċjali tal-akkoljenza u mexxejja tat-timijiet) spiss jiffaċċjaw diversi kundizzjonijiet fiżiċi u psikoloġiċi ta' sfida. Dawn l-isfidi jistgħu jinkludu ammont ta' xogħol dejjem kbir, ambjent tax-xogħol spiss imprevedibbli minħabba l-bidliet kostanti fl-għadd ta' wasliet ta' applikanti għall-protezzjoni internazzjonali, esponiment għal persuni li esperjenzaw trawma u, f'xi każijiet, nuqqas ta' riżorsi biex jiġu indirizzati l-kompiti ta' kuljum.

Għall-finijiet ta' din il-gwida prattika, dawn il-fatturi ta' riskju jistgħu jitqiegħdu f'**żewġ** kategoriji ewlenin ⁽³⁾.

- **Fatturi ta' riskju** li jaffettwaw lill-**uffiċjali tal-ewwel linja** li jaħdmu direttament mal-applikanti għall-protezzjoni internazzjonali. Il-fatturi ta' riskju jistgħu potenzjalment iwasslu għal trawma indiretta. Eżempji jinkludu uffiċjali tal-każ li jisimgħu esperjenzi trawmatiki kondiviżi mill-applikanti u uffiċjali tal-akkoljenza li jaħdmu ma' persuni trawmatizzati fuq bażi ta' kuljum.
- **Fatturi ta' stress** ⁽⁴⁾ li hemm riskju li jaffettwaw **timijiet sħaħ**. Il-fatturi ta' stress jistgħu jwasslu għal eżawriment, peress li ambjent tax-xogħol li jikkawża stress fit-tul jista' jaffettwa l-benessri tal-membri tal-persunal, minn uffiċjali tal-ewwel linja sal-manijers.



Huwa importanti li wieħed jinnota li n-nies li jaħdmu f'din il-linja ta' xogħol jagħmlu dan b'impenn kbir għall-kawża li jiġu appoġġati persuni fil-bżonn ta' protezzjoni internazzjonali li jaslu fl-Ewropa. Dawn imorru x-xogħol kuljum minħabba li dan għandu skop u huma kuntenti li jaħdmu fl-organizzazzjoni tagħhom u fil-qasam tal-ażil u l-migrazzjoni. Barra minn hekk, il-ħidma hija esperjenzata minn ħafna bħala waħda li tagħti sodisfazzjon kbir minkejja l-isfidi tagħha.

Għalhekk, l-għan ta' din il-gwida prattika huwa li **tappoġġa lill-manijers fil-prevenzjoni, fit-tnaqqis u fil-immaniġġjar tal-istrapazz** fil-persunal li jaħdem fil-kuntest tal-ażil.

L-istrapazz okkupazzjonali u r-riskji tas-saħħa assoċjati (fiżiċi u psikoloġiċi) huma sitwazzjoni komuni li qed jiffaċċjaw l-organizzazzjonijiet kollha. Ħafna drabi l-istrapazz okkupazzjonali ikun riżultat tal-**inabbiltà li wieħed ilaħħaq mal-istress u l-pressjoni** fuq il-post tax-xogħol. Jista' jagħmel ħsara kemm lill-membri individwali tal-persunal kif ukoll lill-organizzazzjoni kollha ⁽⁵⁾.

(3) Din il-gwida prattika ma tiffokax fuq riskji relatati mas-sikurezza u s-sigurtà relatati mal-ambjent tax-xogħol bħal aċċidenti u tħassib ieħor mhux intenzjonat dwar is-salvagwardja minħabba nuqqas ta' ppjanar jew manutenzjoni ta' strutturi tal-uffiċċju, vetturi tal-uffiċċju jew simili.

(4) Irreferi wkoll għal Leka, S., Griffiths, A. u Cox, T., "Chapter 5.1. Assessing risks at work", in Work Organisation and Stress, World Health Organization, Ġinevra, 2004, p. 10: "L-istress fuq ix-xogħol jista' jiġi ġestit b'mod effettiv billi jiġi applikat approċċ ta' ġestjoni tar-riskju kif isir b'suċċess bi problemi kbar oħrajn ta' saħħa u sikurezza. Approċċ ta' ġestjoni tar-riskju jivaluta r-riskji possibbli fl-ambjent tax-xogħol li jistgħu jikkawżaw perikli eżistenti partikolari biex jikkawżaw ħsara lill-impjegati. Periklu huwa kwalunkwe avveniment jew sitwazzjoni li għandu l-potenzjal li jikkawża ħsara. Il-ħsara tirreferi għad-deterjorament fiżiku jew psikoloġiku tas-saħħa. Il-kawżi tal-istress huma perikli relatati mad-disinn u l-ġestjoni tal-kundizzjonijiet tax-xogħol u tal-ħidma, u perikli bħal dawn jistgħu jiġu ġestiti u l-effetti tagħhom jistgħu jiġu kkontrollati bl-istess mod bħal perikli oħrajn."

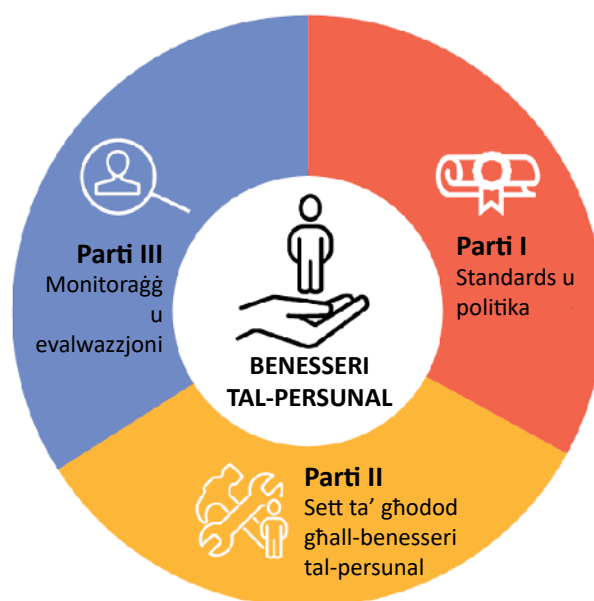
(5) Mezomo, D. S. u de Oliveira, T. S., 'Stress prevention and management program for public security professionals', in Rossi, A. M., Meurs, J. A. u Perrewé P. L. (eds), *Stress and Quality of Working Life – Interpersonal and occupation-based stress*, Information Age Publishing Inc., Charlotte, NC, 2016, p. 166.

Fl-istess ħin, il-ħolqien ta' kultura ta' appoġġ u fehim f'organizzazzjoni jew f'awtorità se jkollu impatt pożittiv fuq is-sensazzjoni soġġettiva ta' benessri tal-membri individwali tal-persunal kif ukoll l-effettività tagħhom ⁽⁶⁾.

Dan l-approċċ b'enfasi fuq il-**prevenzjoni ta' strapazz okkupazzjonali** fil-persunal jissejjaħ ukoll **Kura Bbażata fuq it-Trawma (TIC) fil-post tax-xogħol**, b'mod partikolari f'organizzazzjonijiet li jieħdu ħsieb popolazzjonijiet trawmatizzati. Dan isir ukoll sa ċertu punt mill-awtoritajiet Ewropej tal-ażil u l-akkoljenza. Il-**Kura Bbażata fuq it-Trawma** generalment tqis il-kura tal-persunal organizzazzjonali, il-ġestjoni tal-kura personali, l-appoġġ għat-tim u l-kura personali. Dawn kollha għandhom l-għan li jipprevjenu l-eżawriment u t-trauma sekondarja fil-persunal filwaqt li jżidu wkoll il-kompassjoni, is-sodisfazzjon u r-reżiljenza sekondarja. Dawn is-sugġetti huma koperti f'din il-gwida prattika maqsuma fi tlieta.

Il-*gwida prattika dwar il-benessri tal-persunal tal-ażil u l-akkoljenza* tal-EASO hija magħmula minn tliet partijiet interkonnessi li jikkomplementaw lil xulxin sabiex jinkiseb impatt fit-tul fuq il-benessri tal-persunal. It-tliet partijiet tal-gwida jistgħu jintużaw flimkien fl-intier tagħhom, f'taħlita jew bħala għodod awtonomi, skont il-ħtiġijiet tal-awtorità tal-ażil jew tal-akkoljenza. Il-gwida tipproponi approċċ olistiku maqsum fi tlieta għall-benessri tal-persunal. Din tagħti attenzjoni għall-istabbiliment ta' standards u l-iżvilupp tal-politika (Parti I), l-għażla u l-implimentazzjoni ta' għodod prattici (Parti II) u l-infurzar ta' mekkanizmi ta' monitoraġġ u evalwazzjoni (Parti III) biex jiġi ggarantit li l-politika dwar il-benessri tal-persunal tiġi rfinata għall-ħtiġijiet tal-persunal f'kull ċirkostanza. L-interventi huma mfassla b'mod partecipattiv u bħala konsegwenza tal-ħtiġijiet u tal-valutazzjonijiet tar-riskju.

ILLUSTRAZZJONI 1. Approċċ olistiku għall-benessri tal-persunal



(6) Irreferi wkoll għar-riċerka mwettqa minn Hart, P. M. u Cotter, P., "Occupational wellbeing and performance: a review of organisational health research", *Australian Psychologist*, Vol. 38, Nru 2, 2003, pp. 118–127.

Parti I: Standards u politika tippreżenta **tmien standards** biex jiggwidaw il-formulazzjoni, l-implimentazzjoni u l-evalwazzjoni tal-politika dwar il-benessri tal-persunal fl-ambjenti tax-xogħol tal-ażil u l-akkoljenza tal-pajjiżi tal-UE+. Dawn l-istandards huma marbuta ma' parametri referenzjarji ta' kwalità, indikaturi u attivitajiet issuggeriti li għandhom jiġu użati mill-awtoritajiet biex jissimplifikaw il-benessri tal-persunal fid-dipartimenti tagħhom. Jiġu pprovduti rakkomandazzjonijiet dwar kif għandha tiġi fformulata strategija dwar il-benessri tal-persunal bħala l-bażi għall-iżvilupp u l-implimentazzjoni ta' politika dwar il-benessri tal-persunal biex jiġi żgurat il-benessri tal-persunal. Il-**grupp fil-mira ewlieni** għall-Parti I huma **d-dipartimenti tal-manigment u tar-rizorsi umani (HR)**.

Parti II: Sett ta' għodod għall-benessri tal-persunal tipproponi firxa ta' għodod prattiċi, eżerċizzji u suġġerimenti ta' taħriġ f'ħiliet personali. Dawn huma għall-manigmenters u għall-uffiċjali tal-ewwel linja, kif ukoll għall-ispeċjalisti interni u esterni, biex jissodisfaw l-istandards tal-benessri tal-persunal introdotti fil-Parti I. Il-lista ta' għodod, eżerċizzji u attivitajiet ta' bini tal-kapaċitajiet rakkomandati, inklużi attivitajiet ta' kura personali, mhijiex eżawrjenti iżda tippreżenta prattiki tajbin kondiviżi minn esperti tal-Istati Membri. Il-**grupp fil-mira ewlieni** għall-Parti II jinkludi l-**persunal kollu li jaħdem fil-qasam tal-ażil u l-akkoljenza**, il-manigment u l-persunal tar-rizorsi umani, it-timijiet inkarigati mill-ġestjoni tal-inċidenti kritiċi u l-persunal involut fil-bini tal-kapaċitajiet interni. Dan jinkludi wkoll speċjalisti li jappoġġaw l-isforzi għall-benessri tal-persunal fi ħdan timijiet li jaħdmu għall-awtoritajiet tal-ażil u l-akkoljenza.

Parti III: Monitoraġġ u evalwazzjoni tirrakkomanda li jiġu stabbiliti miżuri biex jiġi evalwat jekk il-benessri tal-persunal jiġix affettwat b'mod pożittiv mill-miżuri introdotti u b'liema mod. Il-**grupp fil-mira ewlieni** għall-Parti III huma daww il-**membri tal-persunal li jiffukaw fuq il-monitoraġġ u r-rapportar fi ħdan awtorità tal-ażil u l-akkoljenza**. It-tagħlimiet meħuda bħala riżultat tal-monitoraġġ se jinfirmaw lill-manigment dwar il-ħtiġijiet ta' aġġustament biex tinkiseb l-effettività ġenerali.

Fit-tliet partijiet tal-*Gwida Prattika dwar il-benessri tal-persunal tal-ażil u l-akkoljenza* tal-EASO, jintużaw għadd ta' termini relatati mal-benessri tal-persunal, inklużi "benessri", "stress" u "eżawriment", ibbażati fuq definizzjonijiet ipprovduti mill-Aġenzija Ewropea għas-Sigurtà u s-Saħħa fuq il-Post tax-Xogħol (EU-OSHA), korpi oħrajn tal-UE u sorsi akkademiċi. Għal informazzjoni dwar it-terminologija użata matul it-tliet partijiet ta' din il-gwida, irreferi [għall-Anness 1 "Definizzjonijiet"](#).

1.1. GRUPPI EWLENIN FIL-MIRA GĦAL DIN IL-GWIDA PRATTIKA

Din il-parti għandha fil-mira l-**persunal kollu li jaħdem fil-qasam tal-ażil u l-akkoljenza**, minn uffiċjali tal-ewwel linja involuti direttament f'ħidma mal-applikanti sal-manigment

superjuri. Il-kontenut f'din il-parti jista' jkun rilevanti wkoll għal speċjalisti interni u esterni li jipprovdu appoġġ psikosoċjali lill-persunal li jaħdem mal-awtoritajiet rilevanti u għalihom.

Il-gruppi fil-mira ewlenin għall-użu tal-Parti II ta' din il-gwida prattika huma:

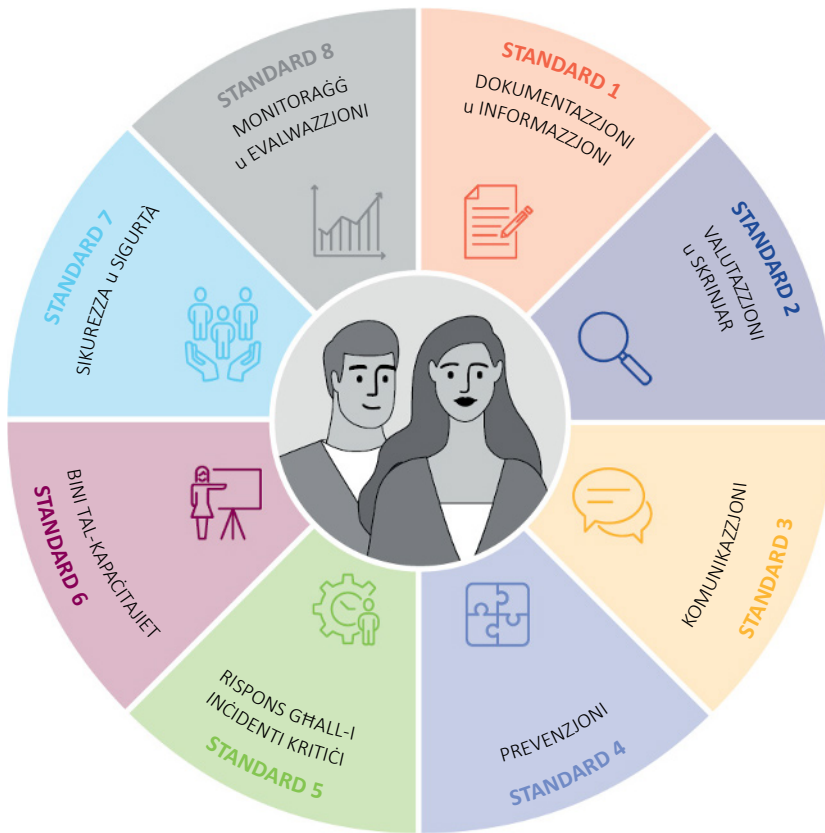
- uffiċjali tal-ewwel linja,
- maniġers superjuri u medji, mexxejja tat-timijiet u koordinaturi li jaħdmu fil-qasam tal-ażil u l-akkoljenza,
- HR u uffiċjali tas-sikurezza u s-sigurtà,
- speċjalisti interni u esterni.

Għalkemm qed jiġu proposti interventi biex jappoġġaw b'mod effettiv it-timijiet tal-ewwel linja, il-gwida tfakkar lill-persunal kollu dwar l-importanza li tiġi żgurata l-kura personali u r-responsabbiltà li kulhadd għandu jagħmel dan.

1.2. KIF TUŻA DIN IL-GWIDA PRATTIKA

Għalkemm mhux eżawrjenti, il-prattiki tajbin li ngabru u ġew inklużi f'din il-parti tal-gwida jispjegaw fid-dettall firxa ta' approċċi mill-pajjiżi tal-UE+. Dawn il-prattiki tajbin jinvolvu għodod ta' appoġġ fuq il-post tax-xogħol għall-persunal, li, meta jiġu introdotti u sostnuti fl-awtoritajiet, jistgħu jtejbu l-komunikazzjoni bejn il-maniġers u l-persunal u fost il-pari. Dawn jistgħu jipprevjenu wkoll l-ansjetà, l-istress u l-eżawriment, jgħinu fl-ipproċessar tal-impatt emozzjonali ta' incidenti kritiċi, isaħħu t-timijiet, u jtejbu l-effettività u l-effiċjenza fl-eżekuzzjoni tal-kompiti ta' kuljum. L-għodod jistgħu jintużaw biex jipprovdu appoġġ fil-livell ta' tim jew individwali lill-membri kollha tal-persunal, inklużi l-uffiċjali tal-ewwel linja, il-mexxejja tat-timijiet u l-maniġers. Dawn il-prattiki jistgħu jiġu implimentati mill-maniġers, mill-pari, minn speċjalisti interni jew esterni, jew, fil-każ ta' għodod ta' assistenza personali, mill-membri tal-persunal infushom. L-għażla tal-għodod li għandhom jintużaw fi ħdan awtorità partikolari se tiddependi mill-ambjent tax-xogħol, il-ħtiġijiet u r-rizorsi tal-benessri tal-persunal. Dawn jistgħu jintużaw mill-manigment b'mod regolari jew jiġu offruti skont id-domanda. L-għodod, l-interventi u l-prattiki huma marbuta mal-istandards stabbiliti fil-Parti I tal-gwida, kif muri wkoll fl-Illustrazzjoni 2.

ILLUSTRAZZJONI 2. It-tmien standards tal-benessri tal-personal



L-Illustrazzjoni 3 tipprovdi farsa ġenerali sħiħa tal-**prattiki** u l-**għodod tajbin kollha** pprezentati f'din il-parti tal-gwida u l-mezzi ssuġġeriti ta' implimentazzjoni ta' kull wieħed minnhom.

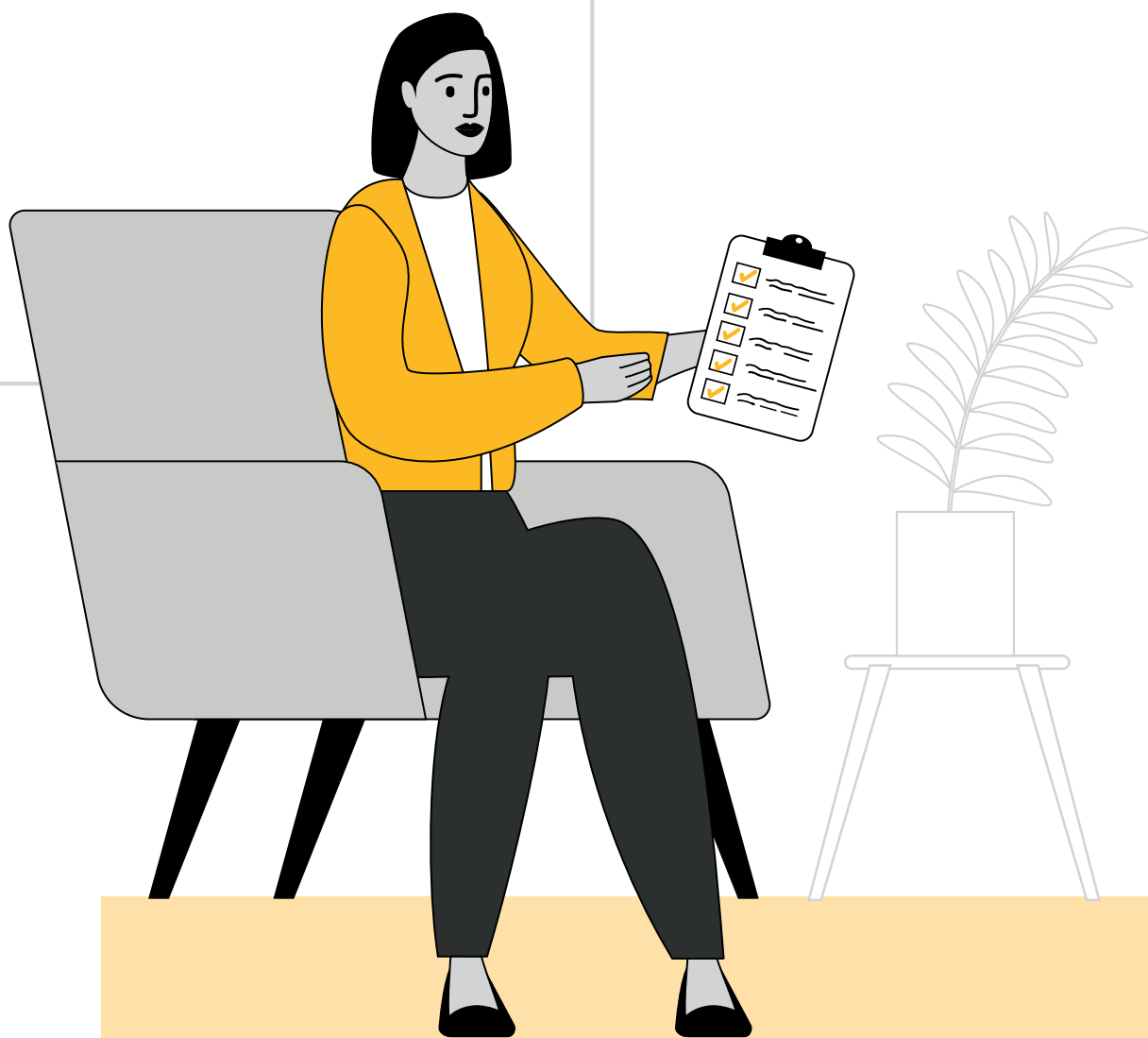
ILLUSTRAZZJONI 3. Farsa ġenerali lejn l-interventi kollha

TIP TA' GHODDA			
Għodod ta' valutazzjoni Użati mill-manijers	Interventi Ipprovduti mill-manijers u mill-pari	Interventi Ipprovduti mill-ispeċjalisti	Għodod ta' kura personali Użati mill-personal kollu
1. Mistoqsijiet ta' skrinjar 2. Laqgħat semistrutturati bejn tnejn 3. Gruppi fokus 4. Stharrig dwar il-kwalità tal-impjieg 5. Għodda ta' awtovalutazzjoni: test tal-eżawriment	1. Intervizzjoni 2. Bini ta' tim 3. Ġestjoni tal-incidenti kritici	1. Sessjonijiet psikoloġiċi fi grupp u kkwċjar 2. Sessjonijiet ta' konsulenza individwali 3. Supervizzjoni edukattiva 4. Medjazzjoni	1. Żvilupp ta' pjan ta' kura personali 2. Iffissar ta' limiti f'saħħithom
Bini tal-kapaċitajiet Ipprovduti minn speċjalisti interni jew esterni			

Il-ħtieġa li tinbena l-kapaċità tal-personal li jaħdem fil-qasam tal-ażil u l-akkoljenza hija kunsiderazzjoni li għandha titqies mill-awtoritajiet matul iċ-ċiklu tal-impjieg tal-membri tal-personal u hija elaborata fil-Kapitolu 6 "Interventi għall-bini tal-kapaċitajiet".

Nota importanti dwar il-kunfidenzjalità. Għall-interventi kollha pprezentati f'din il-gwida, jeħtieġ li jiġu osservati kunsiderazzjonijiet dwar il-kunfidenzjalità. L-ebda kontenut mid-diskussjonijiet li jsiru mal-membri tal-persunal ma għandu jiġi kkomunikat lill-kollegi tagħhom jew lill-manigment mingħajr il-kunsens tal-membru/membri tal-persunal affettwat(i). L-unika eċċezzjoni tkun jekk jiġu identifikati r-riskji dwar il-ħsara personali potenzjali jew li ssir ħsara lil oħrajn, peress li dawn huma relatati mas-sikurezza u s-sigurtà ta' dawk kollha involuti.

Fl-aħħar nett, filwaqt li r-responsabbiltà tal-impjegatur hija l-ewwel u qabel kolloxx lejn il-persunal tiegħu, f'xi każijiet jista' jkun meħtieġ ukoll li jiġi kkunsidrat appoġġ dirett lill-membri tal-familja affettwati, pereżempju fejn membru tal-persunal ikun ġie affettwat minn incident kritiku b'konsegwenzi dejjiema.



2. GHODOD TA' VALUTAZZJONI

SUGĠETTI KOPERTI F'DIN IT-TAQSIMA

- ✓ [2.1. Skrinjar preliminari tal-benessri tal-persunal](#)
- ✓ [2.2. Lagħat semistrutturati bejn tnejn](#)
- ✓ [2.3. Diskussjonijiet tal-grupp fokus](#)
- ✓ [2.4. Stharrig dwar il-kwalità tal-impjiegi](#)
- ✓ [2.5. Valutazzjoni personali: test tal-eżawriment](#)



Għodod li għandhom jintużaw prinċipalment mill-manigġers u mill-persunal tar-riżorsi umani; l-għodod ta' valutazzjoni personali għandhom jintużaw mill-persunal kollu.

Din it-taqsimha **tipprezenta hames għodod ta' valutazzjoni għall-identifikazzjoni tal-htigijiet tal-benessri tal-membri tal-persunal** u għall-valutazzjoni tal-kapaċitajiet ta' gestjoni tal-istress fil-persunal tal-ewwel linja. Dan l-iskrinjar iservi biex jiġu evitati reazzjonijiet ta' stress u tiġi ffacilitata l-introduzzjoni f'waqtha ta' interventi ta' appoġġ kemm fil-livell individwali kif ukoll f'dak ta' tim ⁽⁷⁾.

Valutazzjonijiet regolari huma utli u meħtieġa għall-fini tal-kejl, il-monitoraġġ, l-evalwazzjoni, it-tagħlim dwar u d-dokumentazzjoni tal-kundizzjonijiet għall-membri tal-persunal u l-bidliet fihom. Dawn jagħtu stampa ġenerali tal-htigijiet u d-dgħufijiet tal-persunal matul iċ-ċiklu tal-impjiegi. Filwaqt li jassistu lill-manigġers fiż-żamma tal-benessri tal-persunal, l-għodod ta' valutazzjoni jistgħu jiffacilitaw ukoll lill-ufficjali tal-ewwel linja biex jifhmu l-punti b'saħħithom u d-dgħufijiet tagħhom. Dan isir permezz tal-feedback riċevut minn dawn l-għodod, li jhegġeġ kemm it-tkabbir professjonali kif ukoll dak personali. L-għodod proposti għandhom jintużaw l-aktar mill-manigġers, li, sabiex ikunu jistgħu jużawhom b'mod effettiv, jeħtieġu l-hiliet meħtieġa biex jidentifikaw strapazz fiżjoloġiku u psikoloġiku. Għalhekk, huwa importanti li dawn l-isforzi jintrabtu mat-taqsimha dwar is-sugġetti rakkomandati ta' taħrig, kif spjegat fid-dettall fl-[Anness 14 "Kampjun ta' taħrig b'enfasi fuq il-benessri tal-persunal"](#).

Huwa importanti li wieħed jinnotta li l-informazzjoni miġbura permezz tal-valutazzjonijiet għandha tiġi ttrattata bħala strettament kunfidenzjali. Is-sejbiet identifikati fil-livell ta' tim jew ta' organizzazzjoni għandhom jinqas ma' gruppi professjonali rilevanti biss kif meħtieġ u dejjem b'mod anonimu.

Bl-integrazzjoni tal-**hames interventi** fi pjan ta' azzjoni dwar il-benessri tal-persunal, l-awtoritajiet se jkun jistgħu jissodisfaw l-istandards li gejjin.

(7) Il-valutazzjonijiet tal-benessri tal-persunal ma għandhomx jiġu mfixkla ma' rieżamijiet jew evalwazzjonijiet tal-prestazzjoni. L-għan huwa li jiġu vvalutati l-htigijiet ta' membru tal-persunal, inkluż fir-rigward tal-iżvilupp professjonali tiegħu.



SW2 valuttazzjoni u skrinjar



SW4 prevenzjoni



SW8 monitoraġġ u evalwazzjoni

2.1. SKRINJAR PRELIMINARI TAL-BENESSRI TAL-PERSUNAL

19 % biss tal-parteciċpanti fl-eżerċizzju ta' mmappjar tal-EASO tal-2019 iddikjaraw li l-impjegatur tagħhom eżamina b'mod sistematiku l-kapaċità tal-membri tal-persunal li jirrispondu għal fatturi ta' stress previsti f'xogħolhom (eż. permezz ta' valutazzjoni psikoloġika qabel ir-reklutaġġ), u li jkampaw magħhom. B'kolloxx, 52 % tal-parteciċpanti kienu ċari meta qalu li ma sar l-ebda skrinjar qabel ir-reklutaġġ ⁽⁸⁾.

L-iskrinjar tal-benessri tal-persunal f'termini ta' riskji ta' esponiment għal stress u kapaċitajiet ta' kif wieħed ikampa jista' jiġi introdott fl-istadji l-aktar bikrija tal-impjieg. Dan jista' jkun sa mill-fażi tal-għażla, jew matul l-induzzjoni. Il-mistoqsijiet ta' skrinjar li jiffukaw fuq il-benessri tal-persunal jistgħu jiddaħħlu f'**mudell eżistenti tal-kwestjonarju tal-intervisti** ⁽⁹⁾ użat mill-awtoritajiet matul il-proċessi tal-għażla jew bħala parti minn laqgħat inizjali ta' induzzjoni mal-manigers diretti. Tali mudell diġà gie introdott fil-[Parti I: Standards u politika](#). Jekk tintuża aktar tard fil-proċess ta' reklutaġġ u ta' orjentazzjoni u taħriġ, il-mistoqsijiet jistgħu jiġu aġġustati ftit biex ikunu aktar adatti għas-sitwazzjoni. L-iskrinjar preliminari tal-benessri tal-persunal jista' jiffoka fuq mistoqsijiet li jkopru l-ħiliet tal-ġestjoni tal-istress, il-mekkanizmi ta' kif wieħed ikampa użati meta jkun taħt stress u l-isforzi ta' kura personali. Il-mistoqsijiet jistgħu jkunu mmirati wkoll biex jitgħallmu aktar dwar il-motivazzjoni (futura) tal-impjegati, l-approċċ għall-ħiliet fil-qasam tax-xogħol f'tim u l-ġestjoni tal-kunflitti.

Il-kwestjonarju ġenerali tal-intervista tal-għażla għandu jiffassal mid-dipartiment tar-riżorsi umani u mid-dipartimenti tal-esperti rilevanti. Skont il-profil tal-impjieg, l-intervista tal-għażla se tiffoka fuq il-preżentazzjoni personali tal-kandidat, l-għarfien espert tekniku (għarfien, ħiliet u esperjenzi), l-approċċ għall-kollaborazzjoni (eż. mad-donaturi jew il-ġestjoni tas-sħab lokali), l-għarfien espert finanzjarju (ċiklu baġitarju), u l-kompetenzi ta' monitoraġġ u evalwazzjoni. L-integrazzjoni ta' dawn il-mistoqsijiet tista' żżid ftit il-ħin tal-intervista jew il-laqgħa ta' induzzjoni, iżda t-twegibiet jistgħu jinftiehem bħala linja bażi u se jippermettu lill-manigers jimmonitorjaw lill-membri tal-persunal b'mod aktar effettiv

(8) EASO, *Mapping report on staff welfare initiatives introduced by agencies working in the field of asylum in Europe*, 2019, p. 11 (dokument ristrett).

(9) Ara eżempji ta' mistoqsijiet ta' skrinjar proposti għal intervisti fl-Anness 2 "Mudell tal-grilja ta' intervista ta' reklutaġġ".

matul l-impjeg/l-iskjerament tiegħu ⁽¹⁰⁾. Barra minn hekk, skrinjar preliminari bħal dan jista' jservi biex jinforma lill-manigers f'termini ta' rakkomandazzjonijiet ta' taħriġ u sforzi ta' bini ta' timijiet li għandhom isiru għall-membri tal-persunal li jkunu deħlin. Dan huwa għall-benefiċċju tal-membri tal-persunal inkwistjoni kif ukoll tat-tim li qed jingħaqdu miegħu.

2.2. LAQGĦAT SEMISTRUTTURATI BEJN TNEJN

Laqgħa semistrutturata bejn tnejn ⁽¹¹⁾ ma għandhiex tiġi mfixkla ma' laqgħa ta' rieżami tal-prestazzjoni jew ma' evalwazzjoni, għalkemm jista' jkun hemm xi duplikazzjoni f'termini tal-informazzjoni kondiviża. Dawn il-kontrolli bejn tnejn huma maħsuba biex jappoġġaw lill-membri tal-persunal biex jikkondividu wħud mill-ħtiġijiet tagħhom u jippermettulhom jimplementaw b'suċċess il-kompiti tagħhom ta' kuljum. Barra minn hekk, dawn il-laqgħat regolari jipprovdu lill-manigers b'opportunità li jidentifikaw minn kmieni dwar jekk membru tal-persunal jistax ikollu bżonn appoġġ addizzjonali biex inaqqas ir-riskji ta' stress u ta' eżawriment (relatati jew max-xogħol jew mal-ħajja privata tiegħu). L-identifikazzjoni bikrija ta' dawn il-ħtiġijiet u l-għoti ta' appoġġ rilevanti jżidu l-benessri tal-persunal u l-effettività ġenerali tal-membri tal-persunal.

Dawn il-laqgħat ta' kontrolli bejn tnejn huma intervisti semistrutturati li fihom il-maniger ma jsegwix strettament lista formalizzata ta' mistoqsijiet. Minflok, jiġi segwit protokoll flessibbli ta' intervista, issupplimentat minn mistoqsijiet ta' segwitu, biex jiġi mħeġġeġ djalogu bejn il-maniger u l-membri tal-persunal. Dan il-format jinkoraġġixxi komunikazzjoni bidirezzjonali, li tippermetti diskussjoni komprensiva dwar suġġetti rilevanti. L-impjegat, iffaċilitat mill-istruttura informali tal-laqgħa, jista' jhossu komdu jellabora fuq il-ħsibijiet tiegħu dwar ċerti suġġetti.

Matul dawn il-laqgħat, il-manigers jista' jkollhom għadd ta' mistoqsijiet lesti, mingħajr ma juruhom lill-membri tal-persunal. Għalkemm dawn il-laqgħat ta' kontrolli ma għandhomx jinħassu bħala sitwazzjoni ta' intervista iżda, pjuttost, bħala djalogu, huwa utli li wieħed iżomm ċerti mistoqsijiet f'moħħu sabiex jiġi mmonitorjat il-benessri tal-persunal fuq perjodu ta' żmien itwal u jiġi żgurat liema appoġġ huwa meħtieġ. L-azzjoni fuq it-tweġibiet għal mistoqsijiet ta' intervisti semistrutturati bħal dawn tista' tgħin biex jiġi evitat li l-persunal ma jhossux sew jew ikun taħt stress. Dawn il-kontrolli huma importanti matul stadji differenti ta' impjeg. Dawn għandhom jiġu implimentati meta l-persunal jissieħeb u matul l-impjeg tiegħu, kif ukoll meta jhalli inkarigu jew pożizzjoni u jsib ruħu f'perjodu ta' tranżizzjoni. Apparti minn dawn il-perjodi ta' tranżizzjoni partikolari, il-manigers għandhom ikunu mħeġġa jorganizzaw tali laqgħat fuq bażi regolari sa fejn ikun possibbli.

(10) Ċerti esperti skjerati jistgħu jeħtieġu aktar attenzjoni jekk jiġu skjerati lil hinn mill-familja u mill-ħbieb f'pajjiż fejn tkun mitkellma lingwa oħra. Dan jista' jkun partikolarment ta' sfida għal xi wħud, anke mingħajr ma jitqies ix-xogħol impenjattiv li għandu jsir.

(11) Għal aktar gwida dwar laqgħat semistrutturati bejn tnejn, irreferi għall-Anness 3 "Laqgħat ta' kontroll semistrutturati jew laqgħat bejn tnejn".

L-OBJETTIVI TA' LAQGĦAT SEMISTRUTTURATI BEJN TNEJN

- Jidentifikaw il-motivazzjonijiet ewlenin tal-impjegati b'mod ġenerali ⁽¹²⁾.
- Jesploraw l-esperjenzi/l-isfidi/il-fatturi protettivi u l-mekkaniżmi ta' kif wieħed ikampa li użaw fil-passat.
- Jifhmu l-mekkaniżmi negattivi u pożittivi ta' kif wieħed ikampa eżistenti tagħhom ⁽¹³⁾ meta jkunu taħt stress ⁽¹⁴⁾.
- Jidentifikaw il-ħtiġijiet, l-aspettattivi u t-tħassib attwali tagħhom ⁽¹⁵⁾.

Il-feedback riċevut matul il-laqgħa għandu jiġi ddokumentat. Jekk ikun meħtieġ segwitu immedjat u speċjalizzat, il-persuna għandha tiġi rriferuta lill-professionist intern jew estern rilevanti. Ħtiġijiet oħrajn espressi, bħall-ħtiġijiet ta' żvilupp professjonali, għandhom jiġu nnotati wkoll bil-miktub. Dawn se jiġu kkunsidrati meta jkun possibbli. Dawn il-laqgħat għandhom isiru minn erba' sa sitt darbiet fis-sena u jdumu madwar 30 minuta.

Kumment importanti. Sabiex isiru intervisti bħal dawn, il-manigers iridu jkunu mħarrġa biżżejjed biex jiddistingwu bejn l-evalwazzjoni u l-kontrolli u biex ma **jigġudikawx**. B'mod ġenerali, u fejn possibbli, huwa rrakkomandat li maniger biss li ma jkunx responsabbli mill-evalwazzjoni tal-persuna partikolari, jew ta' parti terza oħra, għandu jwettaq tali intervisti.

2.3. DISKUSSIONIJET TAL-GRUPP FOKUS

Diskussjoni ta' grupp fokus (FGD) hija metodu ta' riċerka kwalitattiva użat fix-xjenzi soċjali. FGD hija mod effettiv kif jingabru persuni minn sfondi simili jew b'esperjenzi simili flimkien biex jiġi diskuss sugġett speċifiku. Il-grupp ta' parteċipanti huwa ggwidat minn moderatur (jew faċilitatur ta' grupp), li jintroduċi sugġetti għad-diskussjoni u jgħin lill-grupp jipparteċipa f'diskussjoni vivaċi u naturali bejniethom.

Il-moderatur jistaqsi mistoqsijiet ġenerali (stil ta' intervista semistrutturata) biex jislet ir-reazzjonijiet u jiġġenera diskussjoni fost il-parteċipanti.

FGD tista' tintuża biex tintfiehmed kwistjoni fil-fond. Jista' jinħareġ stħarriġ minn qabel biex jiġi identifikati l-isfidi li fuqhom għandha tingabar informazzjoni kwalitattiva fil-fond matul l-FGD. L-FGDs huma ta' għajjnuna biex jinħoloq dettall akbar ta' fehim tal-għarfien eżistenti jew tinkiseb "ir-raġuni" u "l-kif" ta' sugġett. L-FGDs jistgħu jintużaw mill-awtoritajiet biex wieħed jitgħallem aktar dwar l-isfidi tal-benessri tal-persunal li inkella jistgħu jkunu diffiċli biex jiġu identifikati.

(12) Dawn l-oġġettivi huma estratti minn dokument ta' operazzjonijiet interni tal-EASO żviluppat minn Panou, A. u Triantafyllou, D., *Greece Staff Support Policy Plan*.

(13) Eżempju ta' mekkaniżmu negattiv ta' kif wieħed ikampa mal-istress jista' jkun zieda fil-konsum tal-alkoħol, filwaqt li mekkaniżmu pożittiv ta' kif wieħed ikampa jista' jkun li wieħed jorqod biżżejjed sigħat kull lejl.

(14) Li tkun konxju tal-mekkaniżmi ta' kif tkampa tiegħek stess huwa importanti wkoll għall-manigers. Barra minn hekk, il-manigers li huma konxji minn mekkaniżmi pożittivi jew preferuti ta' kif wieħed ikampa użati mill-membri tal-persunal se jkunu jistgħu jirrikonoxxu dawn f'sitwazzjonijiet ta' stress meta jkun meħtieġ.

(15) L-għarfien ta' x'għandu bżonn persunal f'ambjent tax-xogħol stressanti biex jibqa' f'saħħtu u r-rizorsi disponibbli huwa importanti biex jintbagħat sinjal ta' kura kif ukoll biex il-manigers ikunu jistgħu jwieġbu fil-ħin meta tinqala' l-ħtieġa.

L-għażla ta' faċilitatur għal FGD. Il-faċilitatur għandu rwol importanti fi grupp fokus. Ir-rwol tagħhom huwa ħafna aktar minn sempliċiment li jistaqsu mistoqsijiet rilevanti għas-sugġett li għandu jiġi indirizzat (eż. fil-każ tal-benessri tal-persunal, is-sodisfazzjon bil-livell ta' interventi disponibbli, oqsmha għal titjib). Il-faċilitatur jiżgura li l-kompożizzjoni tal-grupp taqbel mal-iskop (filwaqt li jitqiesu r-rwoli/ir-responsabbiltajiet tal-partecipanti fl-awtorità inkwistjoni, kif ukoll il-ġeneru, eċċ.) u fl-aħħar mill-aħħar huwa responsabbli mill-eżitu tas-sessjoni. Jekk il-faċilitatur jaqdi r-rwol tiegħu b'mod effettiv, huwa ferm aktar probabbli riżultat sinifikattiv. Id-dokumentazzjoni tad-diskussjoni għandha tiġi mhegga, f'konformità mal-ftehimiet ta' kunfidenzjalità. Huwa rrakkomandat l-istabbiliment ta' xi regoli fundamentali dwar kif għandha tiġi organizzata l-FGD u kif il-membri tal-grupp jirrispondu għal xulxin. Hija rrakkomandata partecipazzjoni fuq bażi volontarja.

Kument importanti. Skont is-sugġett li għandu jiġi indirizzat, il-manigiers jew il-kap tad-dipartiment **ma għandhomx** jiffaċilitaw grupp fokus b'hal dan man-nies li jissorveljaw ⁽¹⁶⁾. L-espressjoni ta' opinjonijiet sinciera se tkun aktar diffiċli għal dawk li jippartecipaw; l-impjegati jistgħu jhossuhom skomdi u jistgħu jfittxu li jintgħogbu mill-membri superjuri tal-persunal billi jgħidu x'jaħsbu li l-faċilitatur jixtieq jisma'. Ir-rappreżentanti tar-riżorsi umani jistgħu jkunu faċilitaturi tajbin, b'halma jistgħu jkunu l-ispeċjalisti esterni kkwalfikati. Kull min jintgħażel irid jibqa' newtrali u jkollu l-ħiliet biex iżomm id-diskussjoni fit-triq it-tajba, jipprevjeni li l-konverżazzjoni ssir sessjoni ġenerali ta' lmenti u jevita laqgħa mhux ispirata u li fil-biċċa l-kbira ħadd ma jittellem fiha. Huwa importanti wkoll li jiġi nnotat li f'xi okkażjonijiet jista' jkun meħtieġ segwitu separat ma' individwu partikolari (eż. jekk xi ħadd isemmi livelli oġhla ta' stress fuq ix-xogħol, ħtiġijiet ta' bini tal-kapaċitajiet jew sfidi oħrajn).

Kunsiderazzjonijiet ta' kunfidenzjalità. L-eżitu tad-diskussjoni huwa miġbur fil-qosor u jsir disponibbli għall-manigment b'tali mod li l-membri individwali tal-persunal ma jkunux identifikabbli. Il-kwistjonijiet ewlenin u r-rakkomandazzjonijiet issuggeriti huma ppakkjati b'mod li azzjonijiet ta' segwitu faċli u sempliċi mill-manigment superjuri jkunu possibbli.

2.4. STĦARRIĠ DWAR IL-KWALITÀ TAL-IMPJIEGI

Madwar terz (36 %) tar-rispondenti ħassew li s-servizzi attwali relatati mal-benessri tal-persunal offruti mill-aġenzija tagħhom kienu konformi mal-ħtiġijiet tal-persunal li jaħdem direttament mal-applikanti għall-protezzjoni internazzjonali u mal-benefiċjarji tagħha ⁽¹⁷⁾.

(16) Is-Socjetà għall-Ġestjoni tar-Riżorsi Umani, "How to conduct an employee focus group".

(17) EASO, *Mapping report on staff welfare initiatives introduced by agencies working in the field of asylum in Europe*, 2019, p. 10 (dokument ristrett).

L-għan primarju ta' dan l-intervent huwa li jkejjel kif il-ħajja tax-xogħol u l-esperjenza tax-xogħol inbidlu matul perjodu ta' żmien. Stharrig dwar il-kwalità tal-impjegji ⁽¹⁸⁾ jgħin biex jiġu stabbiliti parametri referenzjarji li jistgħu jintużaw fil-futur. Permezz ta' dawn il-kwestjonarji, jistgħu jiġu identifikati u ddokumentati aktar ħtiġijiet u lakuni fil-kura tal-persunal, sabiex tittieħed aktar azzjoni dwar il-benessri tal-persunal u sabiex dawn jibqgħu aġġornati. L-għanijiet sekondarji jinkludu l-kejl tar-relazzjoni bejn il-karatteristiċi tax-xogħol/organizzattivi u s-saħħa u s-sikurezza tal-ħaddiema, u l-identifikazzjoni ta' miri għal interventi preventivi. Huwa importanti wkoll li jiġi vvalutat l-istat psikoemozzjonali u l-benessri tal-membri tal-persunal, li tiġi esplorata d-dinamika tat-tim u li jiġu identifikati l-isfidi u l-fatturi ta' stress eżistenti u emergenti. Il-mistoqsijiet huma ġeneralment kwalitattivi fin-natura tagħhom, u ċerti suġġetti indirizzati jistgħu jiġu koperti fi kwalunkwe fażi tal-iskjerament. Ir-risultati anonimizati jistgħu jintużaw mid-dipartiment tar-rizorsi umani biex jifhem is-suġġetti ewlenin li għandhom jiġu indirizzati u jidentifika azzjonijiet biex isir dan.

Il-kategoriji koperti mill-istharrig jistgħu jinkludu:

- il-perċezzjonijiet tal-impjegati – l-ammont ta' xogħol, l-użu tal-ħiliet, il-partecipazzjoni, l-iżvilupp professjonali, ir-ripetittività tal-kompiti, l-adeqwatezza tar-rizorsi, is-suġġetti dwar il-premjju/ir-rikonoxximent/il-promozzjoni, l-imġiba superviżorja, il-pussess tal-impjegji, il-ħtiġijiet u l-għażliet ta' taħriġ, is-sensji, ix-xogħol f'tim, iċ-ċarezza tar-rwol u l-kunflitti tar-rwol, il-persunal, is-sikurezza u s-saħħa, il-ġustizzja, il-ġestjoni tal-istress u l-isforz fiżiku;
- il-kultura/il-klima tax-xogħol – is-saħħa u s-sikurezza, id-diskriminazzjoni, il-fastidju, ir-rispett, il-fiducja;
- l-eżiti tas-saħħa – is-saħħa fiżika, is-saħħa mentali, il-korrimenti, il-problemi tal-irqad;
- oħrajn – inkluzi l-prestazzjoni, is-sodisfazzjon ġenerali tal-impjieg, l-intenzjoni li wieħed jitlaq, l-impenn għall-impjieg, is-sahra, il-flessibbiltà fuq ix-xogħol.

Stharrigiet twal għandhom xi żvantaġġi, għalhekk huma rrakkomandati stharrigiet iqsar u aktar iffukati. Jistgħu jżiedu moduli aktar dettaljati dwar temi speċifiċi jekk dan jitqies meħtieġ. Stharrig dwar il-kwalità tal-impjegji mwettaq b'mod regolari jippermetti lill-persunal tar-rizorsi umani u lill-manigment superjuri jimmonitorjaw il-progress li jkun sar fir-rigward tal-benessri tal-persunal u s-suċċess ta' kwalunkwe miżura introdotta.

2.5. VALUTAZZJONI PERSONALI: TEST TAL-EŻAWRIMENT

Xi kultant, huwa possibbli li wieħed iħoss li xi ħaġa mhijiex tajba għal xi żmien, iżda l-kawża tkun diffiċli li tiġi identifikata. Jekk tinnotta li tħossok aktar għajjen mis-soltu u ilek tħossok b'dan il-mod għal tul ta' żmien, li qed tbat biex tikkonċentra, li għandek inqas motivazzjoni milli kellek fil-passat jew l-ebda motivazzjoni biex taħdem, jew li bdejt

(18) Pereżempju, irreferi għall-Anness 4 "Kwalità ta' kampjuni ta' stharrig dwar l-impjegji".

tagħmel l-iżbalji, valutazzjoni personali jew test biex tara jekk intix f'riskju ta' eżawriment tista' tkun rakkomandabbli ⁽¹⁹⁾. Eżawriment mhuwiex xi haġa li jidher mil-lum għall-għada; huwa proċess bil-mod. Eżawriment jista' l-ewwel jippreżenta ruħu f'sinjali ta' tolleranza aktar baxxa għall-frustrazzjoni jew li wieħed ikun faċilment irritat ⁽²⁰⁾.

Ħafna drabi, l-eżawriment ⁽²¹⁾ jibda b'fażi ta' **entuzjażmu estrem** għax-xogħol u l-istabbiliment ta' għanijiet mhux realistiċi. L-impjegat iħossu impenjat u ma jistax jieqaf. Din il-fażi normalment tiġi segwita minn mument ta' **stagnar u ta' pessimizmu** meta l-persuna tirrealizza li l-aspettattivi u l-għanijiet inizjali ma jistgħux jintlaħqu. Il-fażi li jmiss hija kkaratterizzata minn **frustrazzjoni u rtirar soċjali**. Din it-tielet fażi tista' tkun marbuta ma' sensazzjonijiet ta' inkompetenza, ta' li wieħed ma jkunx jista' jwettaq xi haġa, ta' negattività jew simili. Fl-aħħar fażi, impjegat jista' jesperjenza **apatija u telf ta' kunfidenza** fil-professjonalizmu tiegħu. Din l-aħħar fażi tista' tkun akkumpanjata minn sinjali ta' depressjoni, kif ukoll incidenti żgħar, sensazzjoni ta' nuqqas ta' saħħa fiżika u zieda fil-liv minħabba mard.

L-eżawriment huwa sindromu li s-sinjali tiegħu jinkludu l-għeja, iċ-ċiniżmu u t-tnaqqis fl-effikaċja professjonali; huwa assoċjat mill-qrib mal-ambjent tax-xogħol. Il-komponent tal-għeja jikkonsisti f'telqa u t-tnaqqis tar-riżorsi emozzjonali u fiżiċi ⁽²²⁾. Wara l-identifikazzjoni tal-fenomeni tal-eżawriment, ir-riċerkaturi kkonċentraw fuq id-definizzjoni ulterjuri tiegħu, il-ħolqien ta' għodod ta' kejl biex ikopru l-kumplessità tiegħu u l-istudju ta' diversi kawżi u eżiti. Ir-riċerka mxiet minn mudell deskrittiv ta' eżawriment għal enfasi fuq l-intervent u l-prevenzjoni ⁽²³⁾. Ta' min jinnota li, minbarra l-eżempju ta' test tal-eżawriment ippreżentat f'din il-gwida, hemm diversi **għodod ta' valutazzjoni personali** online disponibbli għall-individwi biex jimmonitorjaw il-livelli ta' stress tagħhom stess. Dawn l-għodod jistgħu jgħinu biex tinħoloq sensibilizzazzjoni u għalhekk jitnaqqas ir-riskju ta' eżawriment attwali.

L-awtoritajiet jistgħu jheggu l-użu ta' dawn l-għodod ta' valutazzjoni personali billi jorganizzaw sessjonijiet ta' informazzjoni online mmexxija minn speċjalista intern jew estern. F'dawn is-sessjonijiet iffokati, jista' jiġi introdott u diskuss sett ta' għodod ta' valutazzjoni personali biex jiġi żgurat li l-persunal ikun jista' juża dawn l-għodod u janalizza l-eżiti. Matul sessjoni ta' informazzjoni bħal din, huwa importanti li, minbarra li jiġi spjegat kif jaħdmu dawn l-għodod, l-ispeċjalista jagħmel lill-persunal konxju ta' meta, fejn u kif jista' jiġi pprovdut appoġġ professjonali mill-awtorità inkwistjoni.

Fl-aħħar nett, l-EU-OSHA toffri gwida elettronika sempliċi dwar l-istress ⁽²⁴⁾, li tippreżenta xi informazzjoni intuittiva bażika dwar is-suġġett, filwaqt li tqis il-ġeneru.

(19) Għal eżempju, irreferi għall-Anness 5 "Valutazzjoni personali: test tal-eżawriment".

(20) Ara l-animazzjoni tal-EASO *The importance of the early identification of signs of stress*, 2021.

(21) Għal aktar qari dwar is-suġġett tal-eżawriment, ara Finlay, L., "Burnout", Headlington Institute, 2017.

(22) Maslach, C. u Leiter, M. P., "Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry", *World Psychiatry*, Vol. 15, No 2, 2016, pp. 103–111.

(23) Għal aktar informazzjoni dwar dan is-suġġett, irreferi għall-istudju tal-Eurofound *Burnout in the Workplace: A review of data and policy responses in the EU*, l-Uffiċċju tal-Pubblikazzjonijiet tal-Unjoni Ewropea, il-Lussemburgu, 2018.

(24) EU-OSHA, *E-guide to Managing Stress and Psychosocial Risks*, 2021.



3. INTERVENTI TA' APPOGGÒ IPPROVDUTI MILL- MANIGÈRS U MILL- PARI

SUĠĠETTI KOPERTI F'DIN IT-TAQSIMA

- ✓ 3.1. Intervizzjoni
- ✓ 3.2. Bini ta' tim
- ✓ 3.3. Interventi ta' appoġġ immirati marbuta ma' incidenti kritiċi



Għodod li għandhom jintużaw mill-manigera u minn speċjalisti interni jew esterni.

Din it-taqsimha tippreżenta **tliet interventi li diġà huma stabbiliti sew f'xi pajjiżi tal-UE+**. Dawn l-interventi jtejbu l-komunikazzjoni u l-interazzjoni bejn il-manigera u l-persunal tagħhom, kif ukoll fost il-pari u fi ħdan it-timijiet, u jgħinu biex tinbena dinamika ta' tim kostruttiva biex jissaħħu t-timijiet. Dawn jistgħu jtejbu wkoll l-effettività u l-effiċjenza fil-kompiti ta' kuljum tal-uffiċjali tal-ewwel linja. Dawn l-interventi huma mezz b'saħħtu għall-bini tal-koeżjoni u sens ta' appartenenza fuq il-post tax-xogħol għall-persunal, u jistgħu wkoll itejbu s-sens ta' motivazzjoni u sodisfazzjon, li kollha huma kruċjali għaż-żamma tal-benessri tal-persunal. Il-biċċa l-kbira tal-persunal li jaħdem fil-qasam tal-ażil huwa motivat ħafna. Għalhekk, it-trawwim tal-impenn tagħhom huwa importanti.

Bl-implimentazzjoni ta' dawn it-**tliet interventi** bħala parti minn pjan ta' azzjoni dwar il-benessri tal-persunal, l-awtoritajiet se jkunu jistgħu jissodisfaw l-istandards li ġejjin.



SWS 3 komunikazzjoni



SWS 4 prevenzjoni



SWS 5 rispons għal incidenti kritiċi



SWS 7 sikurezza u sigurtà

3.1. INTERVIŻJONI

L-intervizzjoni ⁽²⁵⁾ hija forma ta' żvilupp tal-għarfien fi grupp żgħir ta' professjonisti, manigera jew impjegati oħrajn li għandhom sfida jew problema komuni ⁽²⁶⁾. Il-karatteristika ewlenija hija l-appoġġ reċiprodu u l-konsultazzjoni bejn l-ugwali. Hija opportunità għall-professjonisti u għall-kollegi biex jikkonsultaw l-għarfien espert ta' oħrajn biex jgħin视角 jiksbu għarfien ġdid siewi.

(25) Għal informazzjoni aktar fil-fond dwar kif għandha tiġi integrata l-intervizzjoni fl-awtorità tiegħek, irreferi għall-“Metodu ta' 10 passi” fl-Anness 6 “Metodi ta' intervizzjoni”.

(26) EASO, *Mapping report on staff welfare initiatives introduced by agencies working in the field of asylum in Europe*, 2019 (dokument ristrett). Definizzjoni ta' “intervizzjoni” meħuda minn Janse, B., “Intervision”, Toolshero, 2019.

X'INHUMA L-BENEFIĊĠI TAL-INTERVIŻJONI?

Meta tintuża fi ħdan tim, intervizzjoni ⁽²⁷⁾:

- tgħin biex jintuża l-potenzjal kollu, f'termini ta' għarfien espert, esperjenza u ħiliet, disponibbli f'tim jew fi grupp ta' esperti;
- hija metodu ta' tagħlim kosteffettiv;
- tikkontribwixxi għal tim multidixiplinari li jiffunzjona tajjeb;
- toffri pjattaforma għall-iskambju bejn professjonijiet differenti u għall-ħolqien ta' fehim kondiviz tal-valur tal-inputs minn dixiplini differenti fix-xogħol.

Fir-rigward tal-funzjonament personali, l-intervizzjoni tista' tgħin:

- fit-trattament ta' kwistjonijiet u sitwazzjonijiet problematiċi u b'hekk tikkontribwixxi għall-prevenzjoni ta' eżawriment;
- fl-għoti ta' għarfien dwar id-drawwiet u x-xejriet personali li jistgħu jinfluwenzaw ix-xogħol mal-applikanti għall-protezzjoni internazzjonali;
- fil-kjarifika tal-motivazzjonijiet personali tal-persunal;
- fil-kjarifika tal-punti b'saħħithom u d-dgħufijiet tal-persunal;
- fis-sejba ta' appoġġ (reciproku) għall-kompiti disponibbli u r-rikonoxximent tal-kisbiet.

KOMPOŻIZZJONI TAL-GRUPP

Il-grupp ideali jikkonsisti f'madwar ħames sa tmien partecipanti. Flimkien, dawn janalizzaw problema li għet introdotta minn partecipant. Il-persuna li tikkondividi l-ħsibijiet titqies bħala l-“fornitur tal-każ”. L-intervizzjoni mhijiex primarjament maħsuba biex issolvi problema; minflok, il-membri tal-grupp jinkoraġġixxu lil xulxin biex isibu twegibiet billi jistaqsu mistoqsijiet lill-fornitur tal-każ. Dawn il-mistoqsijiet għandhom jgħinu lill-fornitur tal-każ jiżviluppa mod ġdid ta' ħsieb sabiex jikseb informazzjoni intuittiva dwar il-każ ipprezentat u l-isfidi marbuta miegħu.

L-intervizzjoni tista' ssir ukoll fuq livell personali. Dan jista' jinvolvi t-trattament tal-problemi fuq il-post tax-xogħol, problemi b'approċċ jew tipi oħrajn ta' problemi. L-intervizzjoni dejjem hija marbuta b'xi mod mal-prattika, il-professjonalizzazzjoni u t-titjib ta' kuljum, u t-tagħlim u l-iżvilupp. Dan jagħmel lill-persuna involuta konxja mill-istil u l-preferenzi individwali, mill-perspettiva personali tagħha tax-xogħol u mill-modi kif ix-xogħol jista' jiġi ttrattat.

(27) Uffiċċju tal-Proġett għall-Istati Baltiċi, l-Uffiċċju tan-Nazzjonijiet Uniti dwar id-Drogi u l-Kriminalità, *Intervision Guidelines*, l-Uffiċċju tan-Nazzjonijiet Uniti dwar id-Drogi u l-Kriminalità, Vjenna, 2010.

INTERVIŻJONI META MQABBLA MA' METODI OĦRAJN

Konsultazzjoni bejn il-pari ⁽²⁸⁾. Il-konsultazzjoni bejn il-pari hija ddefinita bħala proċess dixiplinat ta' benefiċċju reċiproku biex il-professjonisti jiġu meġhuna jipprovdu feedback kritiku u ta' appoġġ u jgħinu lil xulxin jiffunzjonaw b'mod aktar effettiv fir-rwoli professjonali tagħhom ⁽²⁹⁾. L-interviżjoni għandha l-għan li tippermetti lill-individwi jiskopru l-istil tagħhom stess u x'jaħdem l-aħjar għalihom.

Ikkowċjar ⁽³⁰⁾. L-ikkowċjar huwa proċess li għandu l-għan li jtejjeb il-prestazzjoni u jiffoka fuq "hawnhekk u issa" minflok fuq il-passat jew il-futur imbiegħed. Ir-relazzjoni bejn il-kowċ u l-persuna li tkun qed tiġi mharrġa hija ġerarkika, peress li din tal-aħħar titgħallem mid-diskussjoni u l-kowċ jappoġġaha fil-kwistjonijiet tagħha. L-ikkowċjar ivarja mill-interviżjoni minħabba l-preżenza tal-ġerarkija.

Superviżjoni ⁽³¹⁾. Fil-kuntest ta' din it-taqsim, kemm is-superviżjoni kif ukoll l-interviżjoni huma mifhuma bħala gwida orjentata lejn il-vokazzjonijiet, fuq il-post tax-xogħol, fejn persuna sistematikament titgħallem kif tittratta kwistjoni speċifika li qed tiffaccja fis-sitwazzjoni tax-xogħol tagħha. Madankollu, is-superviżjoni hija mmexxija minn superviżur, xi ħadd li għandu relazzjoni differenti mal-persuna li tkun iggwidata mill-partecipanti fl-interviżjoni, jew minħabba li jkun jaf aktar dwar il-kwistjoni jew minħabba li jkollu pożizzjoni ġerarkika ogħla (eż. maniġer dirett). B'dan il-ħsieb, is-superviżjoni ⁽³²⁾ tvarja mill-interviżjoni minħabba r-relazzjoni mhux uguali bejn il-partecipanti u minħabba li hija relazzjoni bejn tnejn, filwaqt li l-interviżjoni taħdem permezz ta' format ta' grupp.

KIF JINTGĦAŻEL FAĊILITATUR

Fil-metodu tal-interviżjoni, hemm l-għażla bejn li jinħatar kollega dirett jew li jinħatar xi ħadd mit-tim usa' li jaħdem fl-awtorità bħala faċilitatur. F'xi kuntesti, espert estern huwa mistieden ikopri r-rwol ta' faċilitatur. L-użu ta' faċilitatur intern huwa aktar kosteffettiv u din il-persuna diġà se tkun midħla tal-kwistjonijiet li t-tim qed jiffaccja fil-ħidma tiegħu. Għalhekk, sessjonijiet informali ta' intervizi jistgħu jibbenefikaw minn faċilitatur intern. Madankollu, din il-familjarità tista' tkun ukoll ta' żvantaġġ. Faċilitatur intern se jkun żviluppa pożizzjoni fuq il-post tax-xogħol u jista' jkun stabbilixxa relazzjonijiet fi ħdan it-tim (forsi jiffavorixxi lil xi persuni minn oħrajn). Dawn jista' ma jkollhomx id-distanza biex ikunu jistgħu jirriflettu b'mod oġġettiv fuq il-proċessi tal-grupp fit-tim. Faċilitatur estern mhux parti minn dawn il-proċessi. Jista' jkun aktar faċli li wieħed ikun kreattiv u joħroġ b'suġġerimenti alternattivi b'faċilitatur estern. Għalhekk, għal programm aktar formali ta' intervizi, huwa rrakkomandat faċilitatur estern.

(28) Assocjazzjoni Nazzjonali għall-iżvilupp tal-Karriera, "Peer consultation: a best practice for career development professionals", 2018.

(29) Benschhoff, M., "Peer consultation as a form of supervision", *ERIC Digests*, EDO-CG-94-20, 1994.

(30) Hiliet li Teħtieġ, "What is coaching?", 2021.

(31) Bellersen, M. u Kohlmann, I., *Intervision: Dialogue methods in action learning*, Management Impact Publishing, Amsterdam, 2017, p. 16.

(32) F'dan il-kuntest, is-"superviżjoni" tirreferi għas-superviżjoni amministrattiva u ma għandhiex tiġi mfixkla ma' superviżjoni bejn il-pari, edukattiva, klinika jew diretta.

Regola ġenerali hija li l-faċilitatur (intern jew estern) ma jipparteċipax fid-diskussjonijiet matul sessjoni ta' intervizzjoni. Il-faċilitatur imexxi l-laqqgħa (jiġifieri jiżgura li l-aġenda tiġi segwita, li l-parteeċipanti kollha jesprimu l-fehma tagħhom, li l-parteeċipanti kollha jobdu r-regoli ta' mgħiba miftiehma b'mod kongunt, eċċ.). Faċilitatur jista' wkoll joħroġ b'suġġerimenti tentattivi għal alternattivi ta' mgħiba tal-grupp jekk tinqala' l-ħtieġa.

IL-FAĊILITATUR

Ma għandu jkun hemm l-ebda relazzjoni ġerarkika bejn il-parteeċipanti u l-faċilitatur. Dan ifisser li mexxej/koordinatur tat-tim **ma jistax** ikun parteċipant f'sessjonijiet ta' intervizzjoni.

Barra minn hekk, għandhom jiġu ssodisfati r-rekwiżiti li ġejjin fir-rigward tal-għarfien, il-ħiliet u l-attitudni. Il-faċilitatur għandu:

- ikun espert fl-edukazzjoni/fit-taħriġ rilevanti (eż. fil-psikologija jew fix-xogħol soċjali);
- ikollu għarfien/esperjenza tal-metodu ta' intervistar motivazzjonali u tad-dinamika tal-gruppi (proċessi);
- ikollu esperjenza ta' xogħol fil-qasam jew f'oqsma relatati (sabiex jifhem il-kwistjonijiet diskussi u jkun familjari mat-tmexxija ta' sessjonijiet tal-grupp);
- ikollu attitudni pożittiva/ta' appoġġ;
- ikollu l-kapaċità li jisma' b'attitudni mhux ta' ġudizzju u ta' motivazzjoni;
- ikun kapaċi jsib bilanċ xieraq bejn imġiba direttiva u mhux direttiva.

IR-RWOL TAL-FAĊILITATUR

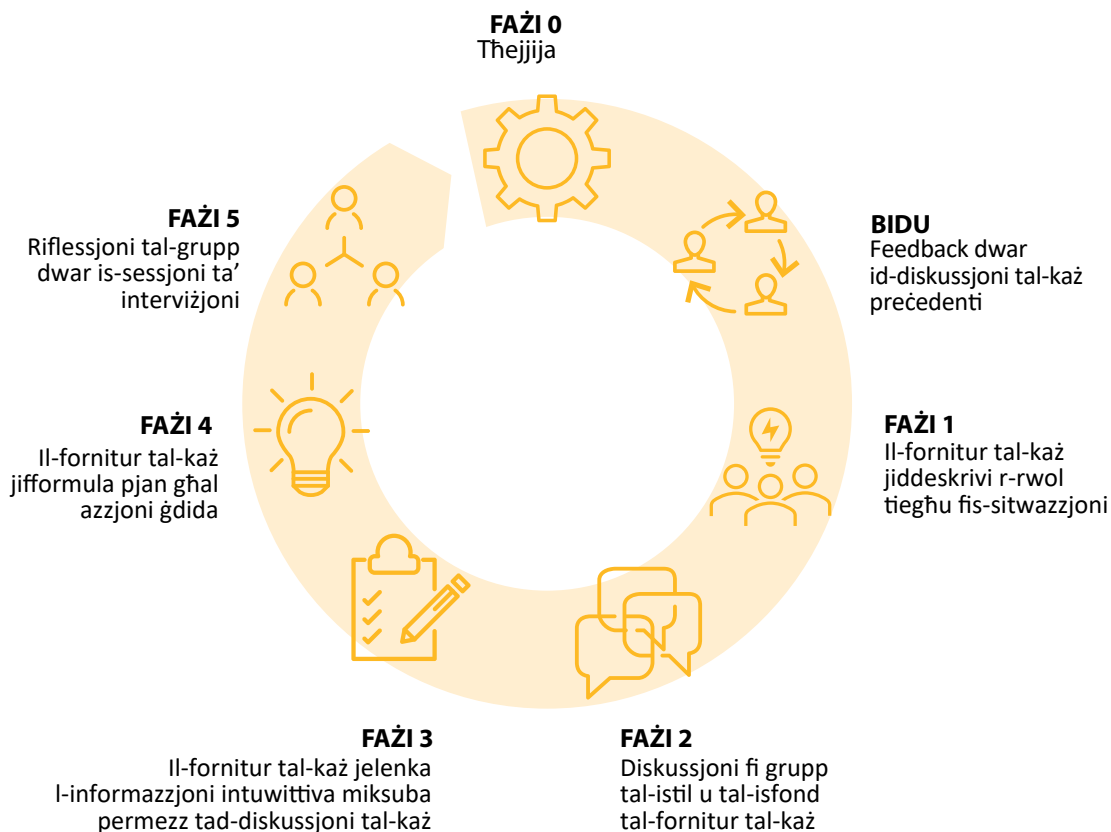
Il-kompiti tal-faċilitatur jinkludu:

- it-tlaqqiġ flimkien tal-grupp għas-sessjoni ta' intervizzjoni;
- il-ġbir ta' informazzjoni dwar l-isfondi u l-interessi edukattivi u professjonali tal-parteeċipanti;
- jekk qed jitwettqu serje ta' sessjonijiet ta' intervizzjoni, l-iżgurar li l-pjan għas-serje jkun deskritt u kkomunikat sew mal-parteeċipanti;
- l-iżgurar li jiġu rranġati akkomodazzjoni xierqa u l-aspetti prattici kollha (flip chart, markers, pinen, xorb, eċċ.);
- l-għoti ta' informazzjoni lill-parteeċipanti fil-ħin dwar is-sessjoni ta' intervizzjoni (data, ħin, aġenda);
- l-iżgurar li l-parteeċipanti kollha jkollhom fehim kondiviz tal-aġenda;
- l-iżgurar li l-ħin jiġi ġestit b'mod effettiv;
- il-limitazzjoni tar-rwol tagħhom li jipprevedu s-sessjoni u n-nuqqas ta' parteċipazzjoni fid-diskussjoni;
- il-verifika regolari ta' jekk hemmx ftehim fi ħdan il-grupp billi jingabar fil-qosor l-input tal-parteeċipanti;
- l-iżgurar li l-parteeċipanti kollha jesprimu l-fehma tagħhom u jkunu involuti (jiġifieri l-prevenzjoni tal-parteeċipanti aktar vokali milli jiddominaw id-diskussjoni u l-motivazzjoni tal-parteeċipanti silenzjużi biex jikkontribwixxu – filwaqt li l-parteeċipanti kollha min-naħa tagħhom jintalbu jkkondividu l-fehmiet tagħhom dwar ċerta kwistjoni xi drabi tista' tkun ta' għajjnuna);
- l-istabbiliment ta' regoli tal-grupp li għandhom jiġu segwiti mill-parteeċipanti kollha.

KIF TAĦDEM L-INTERVIŻJONI?

Kull diskussjoni tal-każ tgħaddi minn proċess li jiddependi mill-karatteristiċi tal-metodu ta' interviżjoni magħżul ⁽³³⁾. Kull laqgħa tibda bi tnejn u tispicċa b'riflessjoni. Matul il-fażi ta' riflessjoni, il-partecipanti, il-facilitatur u l-fornitur tal-każ jiskambjaw il-fehmiet tagħhom dwar l-eżitu tal-laqgħa. Il-metodi ta' interviżjoni kollha jinkludu għadd ta' fażijiet ewlenin, u kull sessjoni tibda b'rieżami tad-diskussjoni tal-każ preċedenti.

ILLUSTRAZZJONI 4. Il-ħames fażijiet ta' interviżjoni



Nota: Għal aktar informazzjoni dwar kif taħdem l-interviżjoni fil-prattika, ara "L-10 passi ta' interviżjoni" fl-Anness 6 "Metodi ta' interviżjoni".

SPJEGAZZJONI TAL-FAŽIJET

- **Fażi 0.** Thejija. Il-facilitatur iħejji d-diskussjoni dwar il-każ mal-fornitur tal-każ.
 - **Eżempju.** Il-fornitur tal-każ għandu applikant esigenti ħafna fil-volum ta' każijiet tiegħu. Kull filgħodu, l-applikant joħroġ b'mistoqsijiet u jistenna li l-fornitur tal-każ isolvi l-problemi kollha tiegħu minnufih. Meta l-fornitur tal-każ ma jirrispondix jew ma jissodisfax ir-rekwiżiti, l-applikant jirrabja ħafna.

(33) Bellersen, M. u Kohlmann, I., *Intervision: Dialogue methods in action learning*, Management Impact Publishing, Amsterdam, 2017.

- **Il-mistoqsija tal-fornitur tal-każ.** Kif nista' nżomm il-limiti personali u professjonali ma' applikant li huwa esigenti ħafna?
- **Bidu.** Il-facilitatur, il-fornitur tal-każ u l-partecipanti jieħdu l-ħin biex jirriflettu fil-qosor dwar il-każ ipprovdut matul is-sessjoni preċedenti u l-benefiċċju tal-intervizzjoni għall-fornitur tal-każ u għall-applikanti qabel ma jipprezentaw każ ġdid.
- **Faži 1.** Il-fornitur tal-każ jiddeskrivi n-natura tal-każ, xi jridu jiksbu u r-rwol li kellhom fis-sitwazzjoni.
- **Faži 2.** Matul din il-faži, il-partecipanti jużaw metodu ta' intervizzjoni biex jesploraw il-każ u l-imġiba tal-fornitur tal-każ. Jista' jintuża l-metodu ta' "10 passi" jew il-metodu ta' "mistoqsijiet utli".
- **Faži 3.** Il-fornitur tal-każ jelenka l-għarfien miksub permezz tad-diskussjoni tal-każ. Il-fornitur tal-każ isir konxju tal-imġiba tiegħu (eż. ix-xewqa tiegħu li jissodisfa u d-drawwa li jevita l-kunflitt, li jagħmluha diffiċli li jinżammu l-limiti personali u professjonali).
- **Faži 4.** Il-fornitur tal-każ jiformula pjan għal azzjoni ġdida. Pereżempju, il-fornitur tal-każ jiddeskrivi kif irid jaġixxi fil-konfront tal-applikant. Dan jinvolvi azzjonijiet biex titwaqqaf l-għajjnuna għall-applikant filgħodu, u minflok l-applikant jiġi mistieden għal sessjoni ta' kull gimgħa fejn l-applikant jista' jistaqsi l-mistoqsijiet kollha tiegħu f'daqqa.
- **Faži 5.** Ir-riflessjoni tal-grupp u l-feedback dwar is-sessjoni ta' intervizzjoni.

LIVELLI TA' INTERVIŻJONI

Hemm tliet livelli ta' intervizzjoni ⁽³⁴⁾. Dawn il-livelli jiddeskrivu l-grad ta' profondità li jinkisbu f'diskussjoni ta' każ.

1. Livell tal-każ: kwistjoni speċifika

Il-każ jiġi diskuss f'termini tal-kwistjoni. Xi jkun aktar effettiv? Xi stajt nagħmel? X'inhuma l-alternattivi tiegħi? X'hadem tajjeb u x'seta' mar aħjar? Dan huwa fejn il-kontenut tal-każ huwa l-aktar importanti. Il-kwistjoni tal-każ sottostanti u r-raġuni għall-prezentazzjoni tas-sugġett mhumiex diskussi hawnhekk bl-istess mod bħall-kontenut.

2. Livell ta' azzjonijiet karatteristiċi: l-approċċ

Il-każ jiġi diskuss f'termini tal-azzjonijiet tal-fornitur tal-każ fis-sitwazzjoni speċifika. X'inhuma l-istil ta' ħidma tagħhom u għaliex għażlu? Għaliex marru għal dan l-approċċ? X'inhuma l-karatteristiċi tal-istil ta' ħidma tagħhom? X'normalment iġibu għall-assenjazzjonijiet f'termini ta' stil jew approċċ ta' xogħol? Il-fornitur tal-każ huwa l-enfasi hawnhekk. Il-fehmiet fil-fond dwar il-każ innifsu huma diskussi inqas.

3. Livell ta' fehmiet: xprunaturi moħbija

Il-każ jiġi diskuss f'termini tal-fehmiet professjonali u personali tal-fornitur tal-każ. Liema fehmiet huma l-bażi tal-ġudizzji jew tal-konkluzjonijiet tiegħu? Kif jista' jispjegahom il-

(34) Bellersen, M. M. u Kohlmann, I., *Intervision – Dialogue methods in action learning*, Management Impact Publishing, Amsterdam, 2017, p. 18.

fornitur tal-każ? Xi jfissru dawk il-ġudizzji u x'inhom l-effett tagħhom fuq is-sitwazzjoni inkwistjoni? X'suppożizzjonijiet li għandu l-fornitur tal-każ dwar il-professjoni, dwaru stess u oħrajn ħarġu b'mod ċar fid-diskussjoni tal-każ? L-affarijiet meta saru skomdi għall-fornitur tal-każ? L-analiżi ta' sitwazzjonijiet speċifiċi hija għodda għat-tagħlim ta' kif jiġu rikonossuti l-ixprunaturi moħbija tagħna. Dawn l-ixprunaturi jiffurmaw l-imġiba li tirrepeti ruħha fix-xejriet u tinfluenza l-modi ta' ħsieb u aġir tagħna mingħajr ma nindunaw.

Sabiex tiġi pprovduta gwida dettaljata dwar kif l-intervizzjoni tista' tiġi strutturata fi ħdan it-timijiet fl-awtoritajiet, żewġ metodi, magħrufa bħala l-metodu ta' 10 passi u l-metodu ta' mistoqsijiet utli, huma spjegati fid-dettall fl-Anness 6 "Metodi ta' intervizzjoni".

3.2. BINI TA' TIM

L-attivitajiet ta' bini ta' tim ⁽³⁵⁾ huma importanti biex jiġi żgurat li t-timijiet ikunu effettivi, b'mod partikolari meta jaħdmu f'ambjent volatili. In-nies li jipparteċipaw fil-bini tat-tim iħossuhom aktar pożittivi dwar it-tim tagħhom. Dan is-sens pożittiv jidher b'ċerti modi, bħal aktar fiduċja għall-membri tat-timijiet sħabhom, aktar sodisfazzjon bħala riżultat tas-sensazzjoni li wieħed ikun parti mit-tim, u aktar kunfidenza li t-tim se jilħaq l-obiettivi tiegħu. Barra minn hekk, it-timijiet li jinvolvu ruħhom f'sessjonijiet ta' bini ta' tim għandhom interazzjonijiet aħjar. Huma jikkonunikaw, jikkoordinaw u jimmaniġġjaw il-kunflitti aħjar. Dawn il-proċessi jikkontribwixxu b'mod sinifikanti għall-benessri tal-persunal u huma kruċjali għat-tweqqif tal-kompiti tat-tim, li huwa partikolarment importanti fil-qasam tal-ażil u l-akkoljenza. Din it-taqsimha tiffoka fuq it-timijiet u d-diversi tekniki ta' bini ta' tim disponibbli għall-manijers.

Xi jfisser bini ta' tim mhux dejjem huwa ċar ⁽³⁶⁾. Ir-riċerkaturi li jistudjaw is-sugġett iqisu li ma hemmx definizzjoni waħda ta' "bini ta' tim". Minflok, il-frażi tirreferi għal kategorija ta' interventi mmirati lejn it-timijiet. Dawn l-interventi għandhom komuni dawn li ġejjin.

- **Objettiv.** L-għan huwa li jittejjeb il-funzjonament ta' tim b'mod ġenerali, billi jiġu żviluppatti relazzjonijiet interpersonali, jiġu ċċarati r-rwoli jew jiġu solvuti l-problemi eżistenti.
- **Metodu.** L-intervent jinvolvi fil-biċċa l-kbira attivitajiet informali ta' bini ta' tim, bħal logħob u eżerċizzji fiżiċi, għall-kuntrarju ta' persuni bilqiegħda fi klassi jiddiskutu sugġett.
- **Post.** L-attivitajiet normalment isiru f'post differenti minn dak fejn jaħdem it-tim (eż. fin-natura, f'sala tal-avvenimenti).



If you want to go fast, go alone. If you want to go far, go together.
African proverb

(35) Għal aktar informazzjoni dwar l-istadji tal-bini ta' tim u tal-attivitajiet tal-bini ta' tim, irreferi għall-Anness 7 "Attivitajiet ta' bini ta' tim skont l-istadju".

(36) Science for Work, "Team building: how to get real results from team building activities", 2019.

L-interventi ta' bini ta' tim jistgħu jidhru simili għat-taħriġ fil-ħidma f'tim, li huwa tip ieħor ta' intervent immirat biex jgħin lit-timijiet jaħdmu aħjar flimkien. Madankollu, it-tnejn huma differenti. It-taħriġ fil-ħidma f'tim jiffoka fuq il-bini ta' ħiliet speċifiċi, pereżempju l-membri tat-tim jitgħallmu kif għandhom ifasslu pjan ta' azzjoni. Dan huwa aktar formali u sistematiku; pereżempju, min iħarreg jiżviluppa objettivi speċifiċi għal kull sessjoni u jevalwa jekk dawn ikunux inkisbu. Dan it-tip ta' taħriġ normalment isir fl-istess post bħall-post tax-xogħol normali tat-tim (eż. f'kamra tal-konferenzi fl-uffiċċju).

L-GĦAŻLA BEJN L-INTERVENTI TAL-BINI TA' TIM U T-TAĦRIĠ FIL-ĦIDMA F'TIM GĦAT-TIM TIEGĦEK

Jekk taf il-ħtiġijiet speċifiċi tat-tim tiegħek u tixtieq tipprovdi appoġġ iffukat biex tissodisfa dawk il-ħtiġijiet, it-taħriġ fil-ħidma f'tim jista' jkun preferibbli. Madankollu, jekk qed tfitteż intervent biex ittejjeb il-funzjonament ġenerali tat-tim u żżid is-sodisfazzjon tal-membri tat-tim, allura l-bini ta' tim jista' jkun aħjar. Fil-qasam tal-ażil u l-akkoljenza, bl-isfidi kollha tiegħu, it-teħid ta' żmien għall-bini tat-tim huwa kruċjali għall-ispirtu ġenerali tat-tim, li huwa marbut mal-professjonalizmu u l-effettività tal-membri individwali tat-tim. L-eżerċizzju ta' mmappjar imwettaq mill-EASO fl-2019 dwar il-kwistjoni indika b'mod ċar li l-ħidma f'tim titqies utli għall-ħolqien ta' ambjent tax-xogħol ta' fiduċja. L-għoti u r-riċeviment ta' feedback b'mod organizzat, rispettuż u strutturat jitqies kruċjali f'din il-linja ta' xogħol ⁽³⁷⁾.

L-effettività tat-tim ⁽³⁸⁾ tissaħħaħ permezz tal-impenn tat-tim għar-riflessjoni u għall-evalwazzjoni kontinwa. Minbarra l-evalwazzjoni tal-kisbiet f'termini tal-ilħuq ta' għanijiet speċifiċi, sabiex it-timijiet jagħtu rendiment għoli, huwa essenzjali li dawn jifhmu l-iżvilupp tagħhom **bħala tim**. Il-qafas l-aktar użat b'mod komuni għall-istadji ta' żvilupp ta' tim ġie żviluppat f'nofs is-snin sittin minn Bruce W. Tuckman. Huwa żviluppa mudell rikonoxxut f'ħames stadji: **l-iffurmar, il-kommożjoni, in-normalizzazzjoni, il-prestazzjoni u l-aġġornament/it-trasformazzjoni** ⁽³⁹⁾.

(37) EASO, *Mapping report on staff welfare initiatives introduced by agencies working in the field of asylum in Europe*, 2019, p. 20.

(38) Dan jinkludi wkoll persunal li diehel u li ħiereg. Persunal ġdid jista' jiehu r-riedni f'idejha minn membri tat-tim eżistenti jew li jtitlqu minnu; għalhekk, it-tranzizzjonijiet jeħtieġ li jiġu ġestiti b'mod xieraq, u l-integrazzjoni ta' partecipanti ġodda u t-tneħħija gradwali ta' membri tal-persunal li se jtitlqu għandha tittiehed bis-serjetà.

(39) Stein, J., "Using the stages of team development", MIT Human Resources.

TABELLA 1. Stadji tal-bini tat-tim

Stadju 1	Iffurmar
Sensazzjoni	Matul l-istadju tal-iffurmar tal-izvilupp tat-tim, il-membri tat-tim normalment ikunu eċċitati li huma parti mit-tim u herqana dwar il-ħidma li għejja. Il-membri spiss ikollhom aspettattivi pożittivi hafna tal-esperjenza f'tim. Fl-istess ħin, huma jistgħu jhossu wkoll xi ansjetà, filwaqt li jistaqsu kif se jidhru fit-tim u jekk il-prestazzjoni tagħhom hijex se tkun adattata.
Imġiba	L-imġiba osservata matul l-istadju tal-iffurmar tista' tinkludi hafna mistoqsijiet mill-membri tat-tim, li tirrifletti kemm l-eċċitament tagħhom dwar it-tim il-ġdid kif ukoll l-inċertezza jew l-ansjetà li jistgħu jkunu qed iħossu dwar il-post tagħhom fit-tim.
Kompiti tat-tim	Il-ħidma ewlenija għat-tim matul l-istadju tal-iffurmar hija li jinholq tim bi struttura, għanijiet, direzzjoni u rwoli ċari sabiex il-membri jibdew jibnu l-fiducja. Proċess tajjeb ta' orjentazzjoni/tnedija jista' jgħin biex il-membri jsibu posthom f'termini tal-missjoni u l-għanijiet tat-tim. Dan jista' jistabbilixxi aspettattivi bħala tim kemm dwar il-prodotti tat-tim kif ukoll, aktar importanti, dwar il-proċessi tiegħu. Matul l-istadju tal-iffurmar, hafna mill-enerġija tat-tim hija ffukata fuq id-definizzjoni tat-tim, u għalhekk għandu nmejn jitwettqu fit-kompiti.
Stadju 2	Kommissjoni
Sensazzjoni	Hekk kif it-tim jibda jimxi lejn l-għanijiet tiegħu, il-membri jiskopru li t-tim ma jistax jilhaq l-eċċitament u l-aspettattivi bikrija kollha tiegħu. L-enfasi tagħhom tista' taqleb mill-kompiti li jkunu qed jiġu indirizzati għal sensazzjonijiet ta' frustrazzjoni jew rabja fir-rigward tal-progress jew il-proċessi tat-tim. Il-membri jistgħu jesprimu thassib dwar li ma jkunux jistgħu jilhaq l-għanijiet tat-tim. Matul l-istadju tal-kommissjoni, il-membri jippruvaw jaraw kif it-tim se jwiegeb għad-differenzi u kif se jiġġestixxi l-kunflitt.
Imġiba	L-imġiba matul l-istadju tal-kommissjoni tista' tkun inqas edukata minn dik ta' matul l-istadju tal-iffurmar, bi frustrazzjoni jew nuqqas ta' qbil dwar l-għanijiet, l-aspettattivi, ir-rwoli u r-responsabbiltajiet jiġu espressi b'mod mifuf. Il-membri jistgħu jesprimu frustrazzjoni dwar ir-restrizzjonijiet li jdevwmu l-progress individwali tagħhom jew il-progress tat-tim. Din il-frustrazzjoni tista' tiġi diretta lejn membri oħra tat-tim, it-tim kullu, jew l-isponsor tat-tim. Matul l-istadju tal-kommissjoni, il-membri tat-tim jistgħu jargumentaw jew isiru kritiċi tal-missjoni jew tal-għanijiet oriġinali tat-tim.
Kompiti tat-tim	Il-kompiti tat-tim matul l-istadju tal-kommissjoni tal-izvilupp jitolbu li t-tim jifoka mill-ġdid fuq l-għanijiet tiegħu, u forsi jkisser għanijiet akbar f'passi iżgħar u li jistgħu jintlaħqu. It-tim jista' jkollu bżonn jizviluppa kemm iliet relatati mal-kompiti kif ukoll iliet fil-proċess tal-grupp u fil-geġjoni tal-kunflitti. Id-definizzjoni mill-ġdid tal-għanijiet, tar-rwoli u tal-kompiti tat-tim tista' tgħin lill-membri tat-tim jgħaddu mill-frustrazzjoni jew mill-konfużjoni li jesperjenzaw matul l-istadju tal-kommissjoni.
Stadju 3	Normalizzazzjoni
Sensazzjoni	Matul l-istadju ta' normalizzazzjoni tal-izvilupp tat-tim, il-membri tat-tim jibdew isolvu d-diskrepanza li ħassew bejn l-aspettattivi individwali tagħhom u r-realtà tal-esperjenza tat-tim. Jekk it-tim jirnexxi fl-istabiliment ta' normi u aspettattivi aktar flessibbli u inkluzivi, il-membri għandhom jesperjenzaw sens akbar ta' kumdità fl-espressjoni tal-ideat u s-sensazzjonijiet "reali" tagħhom. Il-membri tat-tim iħossu aċċettazzjoni dejjem akbar ta' ħaddiehor fit-tim, filwaqt li jirrikonoxxu li l-varjetà ta' opinjonijiet u esperjenzi tagħmel lit-tim aktar b'saħħtu u l-prodotti tiegħu aktar rikki. Kritika kostruttiva hija kemm possibbli kif ukoll miqgħa. Il-membri jibdew iħossuhom parti mit-tim u jieħdu gost fl-koeżjoni akbar tal-grupp.
Imġiba	L-imġiba matul l-istadju tan-normalizzazzjoni tista' tinkludi sforz konxju mill-membri biex isolvu l-problemi u jkssbu l-armonija fil-grupp. Jista' jkun hemm komunikazzjoni aktar frekwenti u aktar sinifikattiva fost il-membri tat-tim u rieda akbar li jiġu kondivizi l-ideat jew li tintalab l-għajuna mingħand il-membri tat-tim. Il-membri tat-tim jifokaw mill-ġdid fuq ir-regoli u l-prattiki bażiċi stabbiliti tat-tim u jerġgħu jifokaw fuq il-kompiti tat-tim. It-tim jistgħu jibdew jizviluppaw il-lingwa tagħhom stess jew iċ-ċajt ta' ġewwa (eż. laqmijiet).
Kompiti tat-tim	Matul l-istadju tan-normalizzazzjoni, il-membri jiffukaw l-enerġija tagħhom fuq l-għanijiet tat-tim u juru zieda fil-produttività, kemm fix-xogħol individwali kif ukoll f'dak kollettiv. It-tim jista' jsib li dan huwa żmien xieraq għall-evalwazzjoni tal-proċessi tat-tim u tal-produttività.

Stadju 4	Prestazzjoni
Sensazzjoni	Fl-istadju tal-prestazzjoni tal-iżvilupp tat-tim, il-membri juru sodisfazzjoni bil-progress tat-tim. Huma jikkondividu informazzjoni intuittiva dwar il-proċessi personali u tal-grupp u huma konxji mill-punti b'saħħithom u d-dgħufijiet tagħhom stess (u ta' xulxin). Il-membri jhossuhom haġa waħda mat-tim bħala entità "akbar mis-somma tal-partijiet tagħha" u jhossuhom sodisfatti bl-effettività tat-tim. Il-membri jhossuhom kunfidenti fl-ihliet individwali tagħhom u daww tal-kollegi tat-tim tagħhom.
Imġiba	Il-membri tat-tim ikunu jistgħu jipprevjenu jew isolvu problemi fil-proċessi tat-tim jew fil-progress tat-tim. Tista' tigi osservata attitudni pożittiva lejn il-kapaċità tagħhom, kif ukoll offerti ta' għajjuna lil xulxin. Ir-rwoli tat-tim seighu saru aktar fluwidi, bil-membri jehdu rwoli u responsabbiltajiet differenti kif meħtieġ. Id-differenzi fost il-membri huma apprezzati u użati biex itejbu l-prestazzjoni tat-tim.
Kompiti tat-tim	Fl-istadju tat-tweġġiq, it-tim jagħmel progress sinifikanti lejn l-għanijiet tiegħu. L-impenn għall-missjoni tat-tim huwa kbir, u l-kompetenza tal-membri tat-tim hija kbira wkoll. Il-membri tat-tim għandhom ikomplu japprofondixxu l-għarfien u l-ihliet tagħhom, inkluż billi jaħdmu biex itejbu kontinwament l-iżvilupp tat-tim. Il-kisbiet fil-proċessi u l-progress tat-tim jitkeju u jigu ċelebrati.
	L-istadju tal-"prestazzjoni" huwa t-tmiem tal-proċess? Għalkemm il-ħidma fuq tim bi prestazzjoni għolja tista' tkun esperjenza verament pjaċevoli u ta' arrikkiment, din mhijiet it-tmiem tal-iżvilupp tat-tim. Għad hemm il-ħtieġa li t-tim jiffoka kemm fuq il-proċessi kif ukoll fuq il-prodotti, filwaqt li jstabilixxi għanijiet godda kif xieraq. Il-bidliet bħat-tluq jew id-dħul ta' membri jew bidliet fuq skala kbira fl-ambjent estern jistgħu jwasslu biex tim jirritorna għal stadju aktar bikri. Jekk dawn il-bidliet – u l-imġiba li tirriżulta – jigu rikonoxxuti u indirizzati direttament, it-tim jistgħu jibagħu b'suċċess fl-istadju tal-prestazzjoni b'mod indefinit.
Stadju 5	Aġġornament/trasformazzjoni
	Xi tim jiet jintemmu, meta x-xogħol tagħhom jitlestha jew meta l-ħuġġijiet tal-organizzazzjoni jinbidlu. Għalkemm mhux parti mill-mudell oriġinali ta' Tuckman, huwa importanti li kwalunkwe tim jagħti attenzjoni lill-proċess tat-tmiem jew tat-terminazzjoni.
Sensazzjoni	Il-membri tat-tim jistgħu jhossu varjetà ta' tħassib dwar id-dissoluzzjoni imminenti tat-tim. Dawn jistgħu jkunu qed iħossu xi ansjetà minħabba incertezza dwar ir-rwol individwali jew ir-responsabbiltajiet futuri tagħhom. Dawn jistgħu jhossu diqa jew sens ta' telf dwar il-bidliet li għejjin fir-relazzjonijiet mat-tim tagħhom. Fl-istess hin, il-membri tat-tim jistgħu jhossu sens ta' sodisfazzjoni profund fil-kisbiet tat-tim. Il-membri individwali jistgħu jhossuhom dawn l-affarijiet kollha fl-istess hin jew jistgħu jgħaddu minn sensazzjonijiet ta' telf segwiti minn sensazzjonijiet ta' sodisfazzjoni. Minħabba dawn is-sentimenti kunfligġenti, il-moral individwali u tat-tim jista' jitlej' jew jinżel matul l-istadju tat-tmiem. Huwa probabbli hafna li, fi kwalunkwe mument partikolari, l-individwi fit-tim se jkunu qed jesperjenzaw emozzjonijiet differenti dwar it-tmiem tat-tim.
Imġiba	Matul l-istadju tat-tmiem, xi membri tat-tim jistgħu jkunu inqas iffukati fuq il-kompiti tat-tim, u l-produttività tagħhom tista' tonqos. Inkella, xi membri tat-tim jistgħu jsibu li jiffukaw fuq il-kompitu inkwistjoni huwa riġons effettiv għad-diqta jew għas-sens ta' telf tagħhom. Il-produttività tal-kompitu tagħhom tista' tizidied.
Kompiti tat-tim	It-tim għandu jirrikonoxxi t-tranzizzjoni li għejja u l-varjetà ta' modi li l-individwi u t-tim jistgħu jhossuhom dwar id-dissoluzzjoni imminenti tat-tim. Matul dan l-istadju, it-tim għandu jiffoka fuq tliet kompiti: <ul style="list-style-type: none"> — It-tlestija ta' kwalunkwe riżultat tangibbli u l-għeluq ta' kwalunkwe xogħol f'tim li jkun jifdal; — l-evalwazzjoni tal-proċessi (u l-prodotti) tat-tim, b'enfasi partikolari fuq l-identifikazzjoni tat-tagħlimiet meħuda u t-trasferiment tagħhom biex jintużaw minn timijiet futuri; — il-ħolqien ta' celebrazzjoni tal-għeluq li tirrikonoxxi l-kontributi tal-individwi u l-kisbiet tat-tim u li formalment ittemm l-eżistenza tat-tim partikolari.

Kull stadju tal-iżvilupp tat-tim ⁽⁴⁰⁾ għandu s-sensazzjoni u l-imġiba rikonoxxibbli tiegħu. Il-fehim tar-**raġuni għalix** l-affarijiet qed iseħħu b'ċerti modi fit-tim tiegħek jista' jkun parti importanti mill-proċess ta' valutazzjoni personali. L-istadji huma qafas utli għar-rikonoxximent tax-xejriet tal-imġiba ta' tim. Dawn huma l-aktar utli bħala bażi għal konverżazzjoni tat-tim, aktar milli jittgħu lit-tim f'kategorija ta' "dijanjoni". Hekk kif l-iżvilupp tal-bniedem mhux dejjem ikun lineari, l-iżvilupp tat-tim mhux dejjem ikun proċess lineari lanqas. Il-fatt li jkun hemm mod kif jigu identifikati u mifhuma l-kawżi tal-bidliet fl-imġiba tat-tim jista' jgħin lit-tim jirnexxi.

(40) Għal aktar informazzjoni dwar il-bini tat-tim u l-attivitajiet, irreferi għall-Anness 7 "Attivitajiet ta' bini tat-tim skont l-istadju".

3.3. INTERVENTI TA' APPOĠĠ IMMIRATI MARBUTA MA' INĊIDENTI KRITIĊI

Din it-taqsimha għandha l-għan li tiggwida b'mod partikolari lill-manigġers u lill-mexxejja tat-timijiet. L-appoġġ rilevanti u f'waqtu għat-timijiet huwa dejjem importanti, b'mod partikolari matul sitwazzjoni kritika. Għalkemm huwa ċar li jistgħu jsejtnu incidenti kritiċi, spiss tingħata gwida biss **wara** li jkun sejn incident. Għalkemm il-biċċa l-kbira tal-persunal espost għal incidenti kritiċi b'kontenut trawmatiku ma jistax jiżviluppa tħassib dwar is-saħħa mentali, l-għoti ta' appoġġ soċjali u r-rikonoxximent tal-impatt mill-organizzazzjoni (kollegi u manigġers) huma importanti biex tiġi ffaċilitata r-reziljenza.

X'JITQIES BĦALA INĊIDENT KRITIKU?

Il-karatteristiċi ewlenin ta' incident kritiku huma kif ġej:

- l-avveniment ikun uniku, f'daqqa u mhux mistenni;
- l-avveniment iqajjem sensazzjonijiet intensi ta' nuqqas ta' kontroll u ta' reazzjonijiet emozzjonali bħal rabja, diqa, ansjetà u diffikultà;
- l-incident iġib lill-vittma direttament jew indirettament wiċċ imb wiċċ mal-mewt (tagħha stess jew ta' oħrajn) u l-vulnerabbiltà tagħha stess;
- dan jinterrompi f'daqqa l-kontinwità bejn il-passat, il-preżent u l-futur tal-vittma.

L-incidenti kritiċi jinkludu atti jew theddid ta' vjolenza u aggressjoni, theddid ta' jew attentati ta' ħsara personali inklużi s-suwicidju, u strajks tal-ġuħ u tal-għatx.

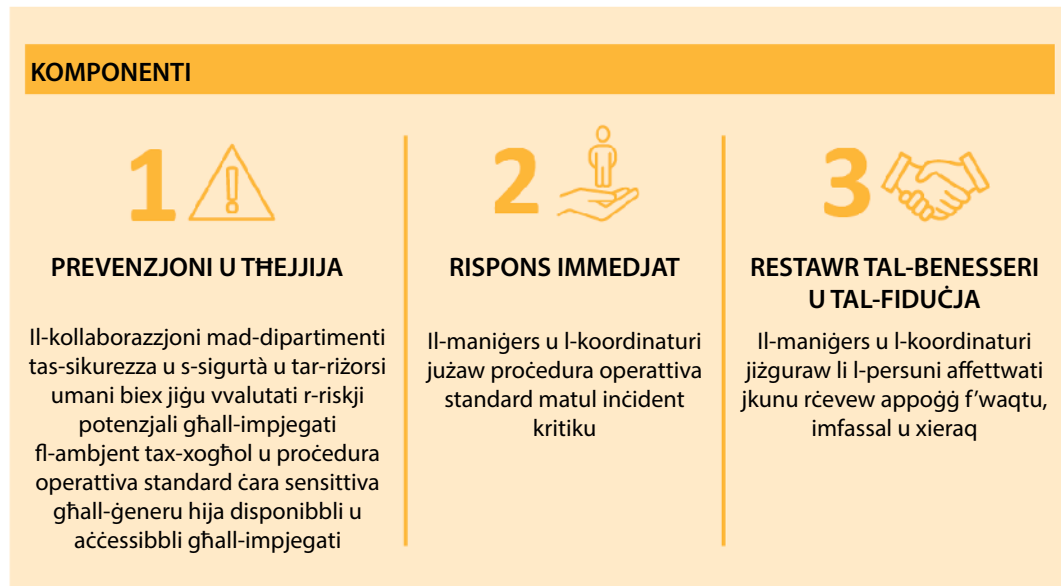
3.3.1. IL-ĠESTJONI TAL-INĊIDENTI KRITIĊI

Il-benessri tal-persunal fir-rigward ta' incidenti kritiċi jista' jinżamm l-aħjar f'qafas ta' gestjoni tal-incidenti kritiċi mfassal tajjeb u implimentat tajjeb. Interventi ta' appoġġ partikolari għall-persunal għandhom jiffasslu bħala parti minn approċċ ta' gestjoni sistematiku u sensitiv għall-ħin li jindirizza kwistjonijiet ta' prevenzjoni, ta' tnaqqis ta' tensjoni u ta' appoġġ kemm għall-applikanti kif ukoll għall-persunal involut. Manigġer li jsegwi incident kritiku, għandu jqis tliet komponenti ewlenin: (1) il-prevenzjoni u t-tħejjija, (2) ir-rispons immedjat u (3) l-importanza li jiġu restawrati l-benessri u l-kunfidenza tal-membri tal-persunal.



Il-benessri tal-persunal huwa li jkollok l-għarfien u l-għodod biex tifhem ir-riskji u l-konsegwenzi possibbli ta' ħidma f'ambjent b'riskju għoli, u kif jistgħu jiġu evitati/indirizzati l-isfidi possibbli marbuta ma' dan ⁽⁴¹⁾.

(41) EASO, *Mapping report on staff welfare initiatives introduced by agencies working in the field of asylum in Europe*, 2019, p. 12 (dokument ristrett).

ILLUSTRAZZJONI 5. Approċċ triplu għall-ġestjoni tal-inċidenti kritiċi**Komponent 1: prevenzjoni u thejjija**

Hija rrakkomandata kollaborazzjoni mad-dipartiment tas-sikurezza u s-sigurtà u mad-dipartiment tar-riżorsi umani biex jiġu vvalutati r-riskji potenzjali għall-impjegati fl-ambjent tax-xogħol, u jiġu ssimplifikati l-proċeduri rilevanti. L-iżgurar li jkunu stabbiliti miżuri xierqa ta' saħħa u sikurezza okkupazzjonali u li l-implimentazzjoni tagħhom tiġi mmonitorjata regolarment huwa kruċjali sabiex jiġi minimizzat ir-riskju ta' inċidenti kritiċi ⁽⁴²⁾. Bħala parti mill-prevenzjoni, is-sensibilizzazzjoni dwar il-proċeduri operattivi standard (SOPs) hija importanti, bħalma huma l-isforzi għall-bini tal-kapaċitajiet bħat-taħriġ dwar it-trauma indiretta, il-ġestjoni tal-istress u kif għandhom jiġu identifikati sinjali ta' twissija li jista' jseħħ inċident kritiku fl-applikanti għall-protezzjoni internazzjonali.

Komponent 2: rispons immedjat**Prinċipji li jiggwidaw ir-rispons immedjat wara inċident**

- Trid tittieħed azzjoni immedjata wara l-inċident, fi żmien 24 siegħa, preferibbilment, jew massimu ta' 48 siegħa.
- Id-dettalji tal-persuni ta' kuntatt rilevanti kollha (persunal ta' appoġġ) għandhom jintwerew b'mod ċar sabiex ikunu jistgħu jiġu kkuntattjati.
- L-appoġġ għandu jingħata f'konformità ma' protokoll (SOP).
- L-ewwel iridu jiġu ggarantiti l-kundizzjonijiet materjali (fiżiċi) għas-sikurezza, segwiti minn kura psikosoċjali.
- Trid tingħata informazzjoni korretta u kontinwa dwar l-inċident u l-konsegwenzi tiegħu. Jekk l-informazzjoni (għadha) mhijiex disponibbli, huwa essenzjali li wieħed jgħid dan.

(42) Ara l-Anness 8 "Lista ta' kontroll tal-inċidenti kritiċi" biex tappoġġa l-isforzi ta' prevenzjoni u thejjija.

Tfakkira. Tistenniex għal talba mill-persuna/persuni affettwata/affettwati mill-incident qabel ma twieġeb. L-offerta ta' kura hija dmir u dritt.

Persuna fokali

Agħżel persuna/persuni fokali għal incidenti kritiċi fl-awtorità, li għandhom jinkludu wieħed jew aktar minn dawn li ġejjin:

- persunal tal-manigment,
- persunal tas-sikurezza u sigurtà,
- persuna/persuni fokali għall-benessri tal-persunal/tat-tim tal-istress/tat-tim integrat tal-incidenti,
- persuna/persuni fokali rilevanti oħra mill-awtorità inkwistjoni.

Tfakkira. Il-persuna/persuni fokali magħżula biex jipprovdu appoġġ intern iridu jkunu rċevew it-taħriġ rilevanti.

Dokumentazzjoni ta' incident kritiku

Il-persuna/persuni fokali magħżula se:

- jirreġistraw incident kritiku ⁽⁴³⁾ fil-forma ta' telefonata, email, messagg, eċċ., u jikkondividu informazzjoni mal-persuna maħtura (eż. persunal tas-sikurezza u tas-sigurtà u manigment superjuri);
- jippermettu rikonoxximent immedjat mill-persuna/persuni fokali responsabbli meta jseħħu incidenti kritiċi;
- jikkategorizzaw l-incident (prijorità għolja, medja jew baxxa);
- jirrispondu għall-incident kif xieraq u kif issuggerit, u fejn rilevanti jinvolvu lill-persuna fokali għal incidenti kritiċi;
- meta l-każ ikun ġie indirizzat kif xieraq, jagħlqu l-każ (b'dokumentazzjoni xierqa).

Tfakkira. Laqgħa tat-tim biex jiġi diskuss dak li ġara permezz ta' mistoqsijiet iggwidati ⁽⁴⁴⁾ tista' tgħin biex titnaqqas l-ansjetà fost il-membri tal-persunal u tittejjeb it-tnejn tal-persunal. Il-punti ta' diskussjoni se jinkludu opportunitajiet għat-tagħlim biex jiġu evitati sitwazzjonijiet simili. Il-kondiviżjoni tal-għarfien dwar **tekniki ta' tnaqqis ta' tensjoni** u kif **għandhom jiġu identifikati s-sinjali ta' twissija** għandhom ikunu parti minn intervent bħal dan.

F'sitwazzjoni ta' emerġenza, inkluż matul incident kritiku, il-persunal jista' jkun mifni b'emozzjonijiet bħall-ħtija, ir-rabja, l-ansjetà u l-paniku. Huwa importanti li wieħed ikun jaf li reazzjonijiet bħal dawn huma rispons normali għal sitwazzjonijiet li jġibu magħhom grad għoli ta' tensjoni jew riskju. Huwa importanti, għalhekk, li wieħed ikun konxju ta' xi **tekniki sempliċi iżda effettivi** ⁽⁴⁵⁾ li jgħinu biex wieħed jibqa' kalm, jibqa' konness mar-realtà u jaġixxi b'mod raġonevoli. Dan se jkun ta' benefiċċju għall-persunal kif ukoll għall-applikanti. Huwa importanti wkoll li jiġi rikonoxxut il-fatt li mhux is-sitwazzjonijiet diffiċli kollha f'dan il-qasam tax-xogħol jistgħu jiġu kkontrollati.

(43) Ara l-Anness 10 "Mudell għar-rapportar ta' incidenti kritiċi".

(44) Ara l-Anness 11 "Għodda ta' riflessjoni wara li jkun seħħ incident kritiku".

(45) Ara l-Anness 12 "L-iffissar tal-limiti u tat-tekniki ta' bilanċ wara incident kritiku".

Komponent 3: ir-restawr tal-benessri u tal-kunfidenza

Il-manigjers huma meħtieġa jiżguraw li l-membri tal-persunal affettwati jirċievu l-appoġġ rilevanti (intern/estern) fil-ħin.

Dan jista' jirreferi għal:

- appoġġ bejn il-pari jew appoġġ kolleġġjali, permezz ta' membri tat-tim tal-istress, ta' persuna/persuni fokali assenjati/assenjati oħra u ta' persuni ta' appoġġ tal-ewwel linja (**appoġġ intern**);
- speċjalisti bħal psikologi, psikjatri, uffiċjali mediċi, infermiera, pulizija jew uffiċjali legali (li, fil-biċċa l-kbira tal-kuntesti, jiffurmaw parti mill-**appoġġ estern**).

L-ambitu tal-appoġġ intern u estern huwa deskritt hawn taħt.

Appoġġ intern

- Jirrikonoxxi l-impatt emozzjonali tal-inċident u joffri għajnuna psikosoċjali tal-ewwel linja (jisma', jirrikonoxxi s-sensazzjonijiet u jagħti informazzjoni psikosoċjali (reazzjonijiet normali għal avveniment anormali). Din l-offerta hija sistematika u kemm organizzata kif ukoll ipprovduta mill-kollegi.
- Segwitu mal-persuna affettwata biex jiġu evalwati u diskussi l-bidliet fis-sinjali ta' stress fil-jiem u fil-gimgħat wara inċident kritiku.
- Joffri li jirreferi lill-persuna għal appoġġ professjonali estern jekk ikun meħtieġ; **jirrikonoxxi l-limiti** tal-għajnuna psikosoċjali tal-ewwel linja li huwa possibbli li tiġi pprovduta internament.
- Jagħti rakkomandazzjonijiet lill-manigjment rigward it-tagħlimiet meħhuda u kif jiġu ġestiti inċidenti kritiċi simili u jiġu evitati aktar inċidenti.

Appoġġ estern

- Jintalab appoġġ estern jekk il-persuna ma tkunx tista' tlaħħaq mal-impatt ta' inċident, pereżempju jekk il-persuna affettwata tippreżenta sinjali ta' impatt psikoloġiku diversi gimgħat wara l-inċident (disturb minn stress posttraumatiku), li f'dan il-każ dawn għandhom jiġu vvalutati minn speċjalist (psikjatra, tabib, psikologu jew, f'xi awtoritajiet, membru tat-tim ta' appoġġ intern). Jistgħu jiġu proposti wkoll arrangamenti għall-appoġġ estern jekk il-persuna affettwata ma tkunx tista' tingħata għajnuna psikosoċjali permezz ta' appoġġ intern. Dan jista' jkun minħabba li l-appoġġ intern mhuwiex disponibbli f'awtorità partikolari jew għal raġunijiet speċifiċi oħrajn.

3.3.2. APPOĠĠ KOLLEĠĠJALI WARA INĊIDENT KRITIKU



L-objettiv ta' **appoġġ kolleġġjali** huwa li jiġi rikonoxxut l-impatt emozzjonali fuq individwu. F'xi kuntesti, dan jissejjaħ appoġġ bejn il-pari jew l-ewwel għajjnuna psikoloġika. Huwa amministrat minn **tim tal-istress jew minn tim ta' appoġġ kolleġġjali** ⁽⁴⁶⁾ wara inċident kritiku. Barra minn hekk, dan jippermetti l-għoti ta' appoġġ psikosoċjali immedjat u b'mod partikolari sens ta' sikurezza u opportunità għall-individwu/individwi affettwat/affettwati biex jikkellmu dwar dak li seħħ. L-appoġġ kolleġġjali offrut minn dan it-tip ta' tim jista' jipprovi kumdità u jgħin lill-persuna affettwata taċċetta dak li ġara, u r-reazzjoni għall-istress li l-individwu affettwat jista' jkun qed jesperjenza għandha tonqos. Ir-rwol tal-pari/kollega huwa li joffri għajjnuna psikosoċjali tal-ewwel linja (spiss imsejha l-ewwel għajjnuna psikoloġika). Dan isir permezz tas-**smiġħ**, ir-**rikonoxximent tas-sensazzjonijiet tal-persuna affettwata** u l-**għoti ta' informazzjoni psikosoċjali**. Il-membri ta' timijiet ta' stress bħal dawn huma pari li ntgħażlu u li rċevew xi taħriġ addizzjonali (eż. l-ewwel għajjnuna psikoloġika, is-smiġħ attiv, il-ġestjoni tal-inċidenti kritiċi). It-**tim tal-istress ma jistax jinkludi maniġers** b'relazzjoni ġerarkika mal-persunal

Għalkemm b'ċertu mod dan l-appoġġ huwa organizzat b'mod sistematiku, għadu intuwwitt u jsir fost il-kollegi. Il-membri tat-tim tal-istress, bħal fl-awtorità Belġjana ⁽⁴⁷⁾, jistgħu jkunu professjonisti fil-qasam (psikologi, ħaddiema soċjali, eċċ.). Il-membri tat-tim ta' appoġġ kolleġġjali fin-Netherlands, min-naħa l-oħra, huma professjonisti tal-ażil jew tal-akkoljenza, u referenzi għal professjonisti u l-ispeċjalisti interni/esterni jsiru fejn ikun meħtieġ, b'rakkomandazzjonijiet magħmula lill-manigment dirett meta dan jitqies bħala kruċjali (eż. f'kazijiet li fihom il-persuna affettwata tista' tagħmel ħsara lilha nnifisha jew lil oħrajn).

GĦALIEX L-APPOĠĠ KOLLEĠĠJALI JITQIES UTLI WARA INĊIDENT KRITIKU?

Il-maniġers tal-uffiċjali tal-ewwel linja għandhom rwol importanti x'jaqdu. Huma jappoġġaw lit-tim tal-istress permezz ta' politika ta' appoġġ, billi jistednuhom fil-ħin it-tajeb u billi jiffokaw fuq azzjonijiet preventivi. Għalhekk, hija essenzjali kollaborazzjoni tajba bejn il-maniġers u t-tim tal-istress assenjat biex ikun ipprovdut appoġġ kolleġġjali fi ħdan awtorità partikolari.

L-OBJETTIVI TAT-TIMIJIET TAL-ISTRESS U TA' APPOĠĠ KOLLEĠĠJALI

- Joħolqu qafas li fih tista' tingħata attenzjoni lill-benessri psikosoċjali tal-persunal wara inċidenti u jistgħu jikkellmu liberament dwarhom.
- Joffru assistenza psikosoċjali wara inċidenti (speċjalment avvenimenti potenzjalment trawmatiċi).
- Joffru li jirreferu lill-persuna għal għajjnuna esterna jekk tkun tixtieq u titqies meħtieġa.

Il-pari [jiġifieri l-kollegi] jafu bl-aħjar mod dak li jien għaddej minnu. Aħna nikkondividu l-istess ambjent, naraw l-istess tbatija. Huwa aktar faċli li titkellem ma' pari, persuna li tkun qrib tiegħek. Ma għandekx għalfejn tiddekrivi kolloxx. L-appoġġ bejn il-pari huwa biżżejjed fil-biċċa l-kbira tas-sitwazzjonijiet [jiġifieri inċidenti kritiċi]. Kulħadd jista' jkun ta' appoġġ, ma hemmx bżonn li jkun dejjem professjonist ⁽⁴⁸⁾.

(46) L-appoġġ kolleġġjali jiġi pprovdut minn tim tal-istress fil-Belġju u minn tim ta' appoġġ kolleġġjali fin-Netherlands.

(47) Ara l-Anness 9 "Dispożizzjoni ta' appoġġ intern rigward l-inċidenti", "Tim tal-istress", għal approċċ meħud mill-Aġenzija Federali għall-Akkoljenza tal-Applikanti għall-Ażil fil-Belġju.

(48) Kumment minn uffiċjal tal-ewwel linja li jaħdem f'faċilità ta' akkoljenza.

- Jifformulaw rakkomandazzjonijiet relatati mal-ġestjoni dwar kif jistgħu jittejjbu ċerti mekkaniżmi biex jiġu evitati incidenti u jiġi offrut appoġġ ukoll lill-manijers fejn meħtieġ.
- Jipprovdu informazzjoni dwar ir-reazzjonijiet emozzjonali, fiżjoloġiċi u konjittivi wara li persuna tkun vittma ta' incident, biex hija tinnormalizza dawn is-sensazzjonijiet.

GĦAL MIN?

Dan l-appoġġ individwali huwa maħsub għall-membri tal-persunal, l-interns, il-voluntiera u l-kuntratturi. Fil-każ tal-Belġju, dan huwa primarjament maħsub għall-persunal f'faċilitajiet ta' akkoljenza. Dan jista' jiġi aġġustat ukoll għall-awtoritajiet tal-ażil. L-għoti f'waqtu ta' appoġġ kolleġġjali jgħin biex jiġu evitati problemi psikoloġiċi fuq medda qasira u twila ta' żmien bħala konsegwenza ta' incidenti diffiċli u trawmatiċi. Appoġġ adegwat mill-familja u mill-ħbieb, kif ukoll mill-kollegi u minn persuni oħrajn fl-ambjent immedjat tal-persuna affettwata, jittqies bħala fattur importanti fl-irkupru minn esperjenza diffiċli ⁽⁴⁹⁾.

DISPONIBILTÀ

Mill-aktar fis possibbli wara incident (fi żmien 24 siegħa jekk possibbli), it-tim tal-istress għandu jiltaqa' mal-impjegati involuti. Żmien qasir bejn l-incident u r-rispons inaqas il-possibbiltajiet li jinħolqu aktar problemi.

ATTIVAZZJONI

Tliet mezzi ssuġġeriti ta' kuntatt huma dawn li ġejjin:

- mill-aktar fis possibbli wara l-incident, il-manigment (il-manijer dirett) jitlob lit-tim tal-istress jikkuntattja lill-membri tal-persunal affettwat;
- il-membri tal-persunal jikkuntattja direttament lit-tim tal-istress;
- membri tat-tim tal-istress jieħu l-inizjattiva li jintervjeni (huwa importanti li l-membri l-oħrajn tat-tim tal-istress jiġu infurmati biex tiġi żgurata koordinazzjoni effettiva).

INTERVENTI

Skont is-sitwazzjoni, jew it-tim tal-istress se jasal fil-post f'it wara l-incident, qabel ma l-persuna affettwata tirritorna d-dar, jew l-intervent ikun skodat għall-jiem ta' wara. It-tim tal-istress għandu jiffavorixxi l-intervent wiċċ imb wiċċ minflok ma jipprovdi appoġġ fuq it-telefon jew permezz ta' vidjokonferenzi. It-telefonati għandhom jintużaw primarjament biex isiru appuntamenti.

(49) Ara Ungar, M. (ed.), *The Social Ecology of Resilience*, Springer, New York, 2021.

3.3.3. TIM INTEGRAT TAL-INCIDENTI

Jiġi stabbilit tim integrat tal-incidenti biex jappoġġa lill-persunal li jaħdem mal-applikanti li jkunu kkawżaw jew li jkunu pprovaw jikkawżaw incident kritiku. L-applikanti inkwistjoni jiġu appoġġati mil-lat emozzjonali u psikoloġiku, bil-għan li tintemm jew titnaqqas is-sitwazzjoni kritika. It-tim tal-incidenti jintervjeni permezz ta' konverżazzjoni(jiet) mal-applikanti. Bl-appoġġ għall-applikanti u t-tnaqqas ta' tensjoni f'incidenti kritiċi, it-tim integrat tal-incidenti jnaqqas l-istress li jkollhom il-membri tal-persunal esposti u jista' jkun ta' benefiċċju kbir għall-awtoritajiet u għat-timijiet tagħhom.

In-Netherlands jagħtu eżempju wieħed ta' kif tim tal-incidenti jista' jkun strutturat, kif spjegat f'din it-taqsim. Fl-2012 gie stabbilit tim tal-incidenti fl-Aġenzija Ċentrali għall-Akkoljenza tal-Applikanti għall-Ażil (COA) wara li seħħ incident kritiku u applikant tilef haġtu.

Tim tal-incidenti huwa magħmul minn professjonisti affiljati mal-istituzzjonijiet ewlenin tal-ażil fil-pajjiż. Huma jaġixxu bħala konsulenti newtrali f'każ ta' rispons għal incident u huma għalhekk, sa ċertu punt, parti esterna fir-rigward tal-ambjent ta' akkoljenza inkwistjoni.

Ir-raġunijiet għall-istabbiliment ta' tim tal-incidenti huma dawn li ġejjin:

- **Żmien.** Il-persunal li jaħdem fil-qasam tal-ażil u l-akkoljenza jista' jkollu bżonn jaħdem sigħat twal meta jseħħu incidenti. Membru tat-tim tal-incidenti, b'differenza minn uffiċjali oħrajn tal-ewwel linja, jista' jieħu l-ħin kollu li hemm bżonn biex jiddiskuti mal-applikant. B'riżultat ta' dan, l-applikant iħoss interess u rispett ġenwin, u jħossu sikur li jgħid dak li għandu x'jgħid.
- **Fiċ-ċentri ta' akkoljenza.** Il-membri tat-tim tal-incidenti huma esperjenzati u mħarrġa biex inaqqsu t-tensjoni f'sitwazzjoni, speċjalment fejn applikant jhedded li jwettaq suwiċidju, jew ipprova jagħmel suwiċidju jew att awtodistruttiv, jew f'każ ta' strajk tal-ġuħ u/jew tal-għatx. Barra minn hekk, it-tim tal-incidenti jipprovdi pariri f'dawn il-każijiet.
- **Dokumentazzjoni.** Fl-aħħar nett, fil-każ tan-Netherlands, it-tim tal-incidenti jiġbor in-notifiki kollha tal-incidenti mid-diversi organizzazzjonijiet li jaħdmu fil-qasam tal-ażil. Għalhekk, it-tim jista' jidentifika x-xejriet, li jistgħu jintużaw biex jappoġġaw il-persunal fiċ-ċentri ta' akkoljenza. Minbarra l-identifikazzjoni tax-xejriet, din il-ħarsa ġenerali tippermetti wkoll lit-tim jagħmel rapporti – kull xahar, kull tliet xhur u kull sena – li jistgħu jintużaw mill-awtoritajiet biex itejbu l-proċeduri u l-kura tal-applikant.

Sfortunatament, l-aċċess għall-appoġġ psikoloġiku professjonali mhux dejjem ikun disponibbli għall-applikanti minhabba diversi raġunijiet. Il-membri tat-tim tal-incidenti huma flessibbli u disponibbli għal diskussjoni mal-applikant fi żmien jum u mhux aktar tard minn jumejn wara li jkun seħħ l-incident.

IT-TIM TAL-INCIDENTI

Għalkemm id-daqs tat-tim tal-incidenti jiddependi min-numru ta' applikanti u centri ta' akkoljenza li jaqdi, l-esperjenza min-Netherlands turi li dan ma għandux ikollu inqas minn 4 membri u mhux aktar minn 8 jew 10.

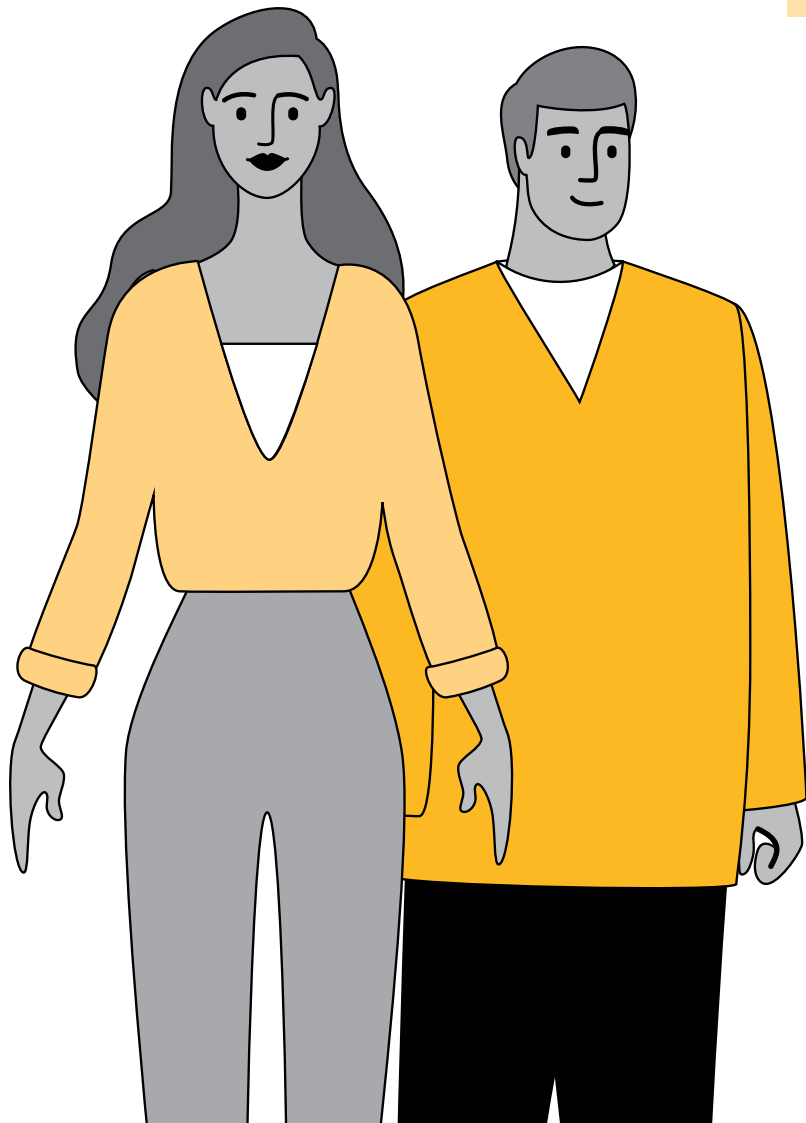
Sabiex it-tim jaħdem tajjeb, huwa importanti li jkun hemm relazzjoni ta' fiduċja bejn il-membri tiegħu. Meta tim ikollu wisq membri, ikun diffiċli li jiġu żviluppata relazzjonijiet ta' fiduċja. Madankollu, mhuwiex rakkomandat li tim tal-incidenti jkollu inqas minn erba' membri. Hemm diversi argumenti li jappoġġaw din il-fehma.

- L-ewwel nett, il-perssjoni emozzjonali għall-membri hija kbira; għalhekk, aktar ma jkun żgħir it-tim, aktar ikun hemm perssjoni emozzjonali fuq kull membru.
- It-tieni, huwa importanti li jkun hemm persunal varjat li jista' jintuża għal intervent. Kull membru tat-tim għandu l-punti b'saħħithom u d-dgħufijiet tiegħu, u dawn jistgħu jitqiesu meta jiġi ddeterminat liema membru tat-tim ikun l-aktar xieraq biex iwettaq ċertu intervent.
- It-tielet, meta jinbena tim, għandhom jiġu kkunsidrati l-generu u l-età tal-membri tat-tim. Jekk it-tim ikun żgħir wisq, mhux se jkun possibbli li jkun hemm biżżejjed diversità.

L-għadd medju ta' incidenti li jseħħu fil-gimġha jiddetermina, bejn wieħed u ieħor, il-ħin medju tax-xogħol li t-tim tal-incidenti għandu jiddedika biex jipprovdi appoġġ. Dan jifforma parti mill-kompiti generali tat-tim fi ħdan l-istituzzjoni li l-membri tiegħu huma affiljati magħha. Skont it-tim tal-incidenti fin-Netherlands, fil-prattika l-ħin medju meħtieġ huwa ta' **16-il siegħa fil-gimġha**.

Fin-Netherlands, li jkun hemm stabbilit tim tal-incidenti biex jipprovdi appoġġ wera li huwa ta' benefiċċju kbir għall-awtoritajiet u għall-persunal. Dan l-eżempju jista' jitqies bħala prattika tajba fl-indirizzar ta' incidenti kritiċi f'din il-linja ta' ħidma.

4. L-INTERVENTI TA' APPOĠĠ IPPROVDUTI MINN SPEĊJALISTI INTERNI U ESTERNI



SUGĠETTI KOPERTI F'DIN IT-TAQSIMA

- ✓ 4.1. Sessjonijiet psikoloġiċi fi grupp u kkwocjar
- ✓ 4.2. Sessjonijiet ta' konsulenza individwali
- ✓ 4.3. Superviżjoni edukattiva
- ✓ 4.4. Medjazzjoni



L-għodod li għandhom jintużaw minn speċjalisti interni jew esterni.

Din it-taqsima tiffoka fuq **erba' interventi** li huma **prattika standard f'hafna kuntesti professjonali** u tista' tkun partikolarment ta' benefiċċju f'ambjenti tax-xogħol impenjattivi u stressanti ħafna, b'hal dawk relatati mal-akkoljenza u l-ażil. L-interventi għandhom l-għan li jtejbu s-sensibilizzazzjoni u l-funzjonament fuq il-post tax-xogħol billi joffru spazji sikuri għad-diskussjoni ta' sfidi relatati mal-impjegi u sentimenti diffiċli li jistgħu jinqalgħu. Dawn jistgħu jgħinu wkoll fl-ipproċessar ta' aspetti diffiċli tad-dinamika tat-tim, fl-iffissar tal-limiti tat-tagħlim u fil-prevenzjoni tal-ansjetà, l-istress u l-eżawriment ⁽⁵⁰⁾. L-għodod jistgħu jkunu effettivi ħafna biex jappoġġaw il-benessri iżda wkoll biex isaħħu t-tim u jippermettu lill-uffiċjali tal-ewwel linja b'mod partikolari jwettqu l-kompiti tagħhom ta' kuljum b'mod professjonali.

Għalkemm l-involvement tal-persuni huwa ppreferut, **l-interventi proposti jistgħu jiġu aġġustati għal format online jew ta' hotline**. Dawn jistgħu jkunu alternattivi siewja f'każijiet fejn il-membri tal-persunal jaħdmu f'diversi postijiet u 'l bogħod minn xulxin, matul perjodi ta' skjerament ta' esperti f'pajjiż ieħor tal-UE+ jew matul sitwazzjoni ta' kriżi li tagħmel il-moviment u l-laqqgħat kongunti tal-persunal diffiċli (eż. il-pandemija tal-COVID-19, in-nuqqas ta' sikurezza f'ċertu reġjun). Format online jew ta' hotline huwa wkoll għażla utli għall-pajjiżi tal-UE+ b'baġit limitat għall-attivitajiet tal-benessri tal-persunal; l-interventi f'dawn il-formati jistgħu jagħtu lok għall-ilħuq ta' aktar membri tal-persunal fil-bżonn milli jistgħu l-interventi wiċċ imb wiċċ.

L-interventi pprezentati jinvolve appoġġ lill-persunal fil-livell ta' tim u/jew individwali. Dawn jistgħu jiġu implimentati minn speċjalisti interni u/jew esterni bl-għarfien espert u t-taħriġ rilevanti. Dawn l-ispeċjalisti huma mistiedna mill-manijers u mill-mexxejja tat-timijiet biex jappoġġaw lill-membri tal-persunal u lit-timijiet fuq bażi regolari. Kull speċjalist intern jew estern, skont it-taħriġ professjonali tagħhom, jista' jkollu approċċ kemxejn differenti fl-eżekuzzjoni tal-interventi proposti. L-ispejjeż ta' għadd speċifikat ta' sessjonijiet għandhom ikunu koperti mill-awtoritajiet u/jew mill-iskema rilevanti tal-assigurazzjoni tas-saħħa.

(50) Għad-definizzjonijiet tat-termini użati, irreferi għall-Anness 1 "Definizzjonijiet".

Bl-implimentazzjoni tal-**erba' interventi** ssuggeriti, l-awtoritajiet se jkunu jistgħu jissodisfaw l-istandards li ġejjin.



SW4 prevenzjoni



SW5 rispons għall-inċidenti kritiċi



SWS6 bini tal-kapaċitajiet

4.1. SESSJONIJIET PSIKOSOĠJALI FI GRUPP U KKOWĊJAR

Il-partecipazzjoni fi grupp psikosoċjali għandha l-għan li tipprevjeni d-diffikultà psikoloġika, l-għeja u l-eżawriment. Il-persunal jista' jipparteċipa f'dawn is-sessjonijiet matul il-ħin tax-xogħol. Skont Duijts et al. ⁽⁵¹⁾, l-ikkowċjar jista' jkun effettiv għall-prevenzjoni tal-eżawriment u għall-benessri ġenerali tal-impjegati. Dawn is-sessjonijiet jipprovdu l-opportunità għas-soluzzjoni tal-problemi, għall-ġestjoni tal-kriżijiet u għall-ġestjoni tal-istress, u joħolqu pjattaforma li tippermetti lill-persunal jitgħallem minn xulxin.

Tul	bejn siegħa u nofs u sagħtejn għal kull sessjoni
Daqs tal-grupp	Massimu ta' ħames sa tmien persuni
Frekwenza	Skont il-ħtieġa, iżda mhux inqas minn kull 8 ġimgħat
Faċilitatur	Psikologu tal-persunal jew speċjalist estern

4.2. SESSJONIJIET TA' KONSULENZA INDIVIDWALI

Dawn is-sessjonijiet jistgħu jkunu kruċjali għall-membri tal-persunal, b'mod partikolari wara li jkun seħħ incident kritiku. Dawn is-sessjonijiet għandhom jiġu pprovduti minn professjonist imħarreg (intern jew estern, skont id-disponibbiltà). Il-mod kif dawn is-sessjonijiet huma strutturati jiddependi mill-isfond tat-taħriġ tal-professionist. Il-progress tas-sessjonijiet se jiġi rrapportat mill-professionist lill-individwu, li jgħaddi l-informazzjoni lill-manigment, jekk ikun mitlub. Il-psikologu tal-persunal jew il-professionist estern jiddokumenta s-sessjonijiet imwettqa iżda ma jikkondividi l-ebda kontenut tas-sessjonijiet individwali, sakemm ma jiġix identifikat riskju ta' ħsara personali u/jew ta' ħsara lil oħrajn. F'termini tal-għażla tal-

(51) Duijts, S. F. A., Kant, I., van den Brandt, P. A. u Swaen, G. M. H., "Effectiveness of a preventive coaching intervention for employees at risk for sickness absence due to psychosocial health complaints: results of a randomized controlled trial", *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, Vol. 50, Nru 7, 2008, pp. 765–776.

ispeċjalist it-tajjeb, fatturi b'hal-lingwa, l-età, il-ġeneru u l-isfond kulturali jistgħu jkunu importanti li jiġu kkunsidrati. Għalkemm is-sessjonijiet wiċċ imb wiċċ huma rrakkomandati, f'każ ta' skjerament jew ta' nuqqas ta' disponibbiltà ta' speċjalisti kkwalifikati f'ċertu ambjent, is-sessjonijiet ta' konsulenza bil-vidjo jistgħu jkunu alternattiva.

Tul	Siegħa għal kull sessjoni
Id-daqs tal-grupp	Mhux applikabbli (sessjoni individwali)
Frekwenza	Skont il-ħtieġa. Wara li jkun seħħ inċident, tista' tkun meħtieġa sessjoni waħda jew żewġ sessjonijiet fil-ġimgħa, u wara dan, il-frekwenza tista' titnaqqas jew is-sessjonijiet jistgħu ma jibqgħux ikunu meħtieġa
Facilitatur	Psikologu tal-persunal jew speċjalist estern

4.3. SUPERVIŻJONI EDUKATTIVA

Is-superviżjoni f'dan il-kuntest hija differenti mis-superviżjoni amministrattiva ddefinita fit-Taqsima 3.1 "Intervizjoni". F'dan il-każ, is-superviżjoni minn speċjalista estern hija relatata mas-superviżjoni tat-tim jew tal-każ u tipprovdi lill-membri tat-tim bi pjattaforma għal riflessjoni ggwidata u l-opportunità li jitgħallmu ma' u minn xulxin b'mod sistematiku. L-evidenza tindika ⁽⁵²⁾ li l-appoġġ fil-forma ta' superviżjoni jista' jkun ta' protezzjoni kontra l-ansjetà, l-istress u l-ammonti kbar ta' xogħol. Għalhekk, is-superviżjoni tat-tim jew tal-każ tista' titqies b'ħala prattika tajba u forma ta' appoġġ. L-interazzjoni bejn dan l-approċċ pedagogiku informali għat-tagħlim fil-forma ta' sessjonijiet ta' superviżjoni u intervent aktar formali għall-bini tal-kapaċitajiet, b'hal korsijiet ta' taħriġ dwar it-trauma indiretta u l-ġestjoni tal-istress offruti minn speċjalist, tista' tkompli ssaħħaħ l-appoġġ ipprovdut.

Is-superviżur. Superviżur għandu taħriġ f'ħiliet ta' superviżjoni ġeneriċi u speċifiċi (superviżjoni ta' grupp/każ) u tekniki relatati (eż. tekniki ta' riflessjoni u dinamika tat-tim, ikkowċjar, involviment ma' forza tax-xogħol varjata u ġestjoni tal-kunflitti). Speċjalist estern jippermetti aktar ftuħ mill-membri tat-tim matul l-iskambju dwar sugġetti rilevanti. Il-proċess ta' superviżjoni edukattiva u riflessiva ⁽⁵³⁾ huwa ta' natura mhux ta' ġudizzju.

Benefiċċji tas-superviżjoni tal-każ. Il-membri tal-persunal jiġu pprovduti bi pjattaforma biex jagħtu informazzjoni u jiddiskutu każijiet speċifiċi, inkluż l-impatt emozzjonali ta' każijiet speċifiċi fuq il-ħaddiema tal-ewwel lina, f'ambjent sikur, li jista' jsaħħaħ ir-reziljenza u jnaqqas ir-riskji ta' stress. Superviżur estern tal-każ jagħti lok għal riflessjoni ggwidata u feedback, li b'hekk jistgħu jnaqqas s-sensazzjonijiet ta' li wiehed ikun mgħobbi żżejjed jew ineffikaci fuq il-post tax-xogħol. It-taqbida ma' kompiti ta' kuljum tista' tiġi indirizzata fil-ħin f'ambjent sikur u kunfidenzjali.



Meta tkun sejra tajjeb, is-superviżjoni hija ambjent ta' sostenn, post fejn wiehed iħossu sikur biżżejjed biex jesponi in-nuqqas ta' sigurtà, l-iżbalji, il-mistoqsijiet u d-differenzi ⁽⁵⁴⁾.

(52) EASO, *Mapping report on staff welfare initiatives introduced by agencies working in the field of asylum in Europe*, 2019, p. 20 (dokument ristrett).

(53) Għal aktar informazzjoni, ara Shanock, R. S., *Best Practice Guidelines for Reflective Supervision*, The Pennsylvania Child Welfare Resource Center, Mechanicsburg, PA, 1992.

(54) Shanock, R. S., *Best Practice Guidelines for Reflective Supervision*, The Pennsylvania Child Welfare Resource Center, Mechanicsburg, PA, 1992.

Benefiċċji tas-supervizjoni tat-tim. Il-membri tal-persunal jiġu pprovduti bi pjattaforma biex jagħtu informazzjoni u jiddiskutu sfidi speċifiċi li jistgħu jiffaċċjaw fi ħdan it-tim tagħhom b'mod iggwidat u huma appoġġati minn superviżur biex tiġi żgurata diskussjoni kostruttiva. L-istabbiliment tal-grupp jippermetti lill-membri jirriflettu fuq il-ħidma u l-interazzjonijiet tagħhom biex itejbu l-kapaċitajiet tagħhom li jaħdmu kemm fi ħdan it-tim kif ukoll fuq livell individwali.

Tul	bejn siegħa u nofs u sagħtejn għal kull sessjoni
Daqs tal-grupp	Massimu ta' 10 persuni
Frekwenza	Skont il-ħtieġa u t-tip ta' supervizjoni. Is-supervizjoni tat-tim tista' ssejtn darba kull tliet xhur, filwaqt li s-supervizjoni tal-każ tista' tiġi skedata għal kull xahar
Facilitatur	Superviżur: espert estern

4.4. MEDJAZZJONI

Il-medjazzjoni ⁽⁵⁵⁾ hija proċess biex tiġi indirizzata varjetà ta' kunflitti interpersonali bħala mezz biex tiġi solvuta problema. Għalhekk, il-medjazzjoni tista' titqies bħala għodda utli meta jinqalgħu sitwazzjonijiet ta' tensjoni u diffiċli, u anke kunflitti, fi ħdan ambjent tax-xogħol. Għalkemm il-medjazzjoni mhux neċessarjament twassal għal soluzzjoni immedjata għat-tensjoni jew għall-kunflitt fiha nnifisha, il-partijiet kunfliġġenti huma involuti f'diskussjoni kongunta ta' sitwazzjoni ma' parti newtrali. Il-medjazzjoni spiss tintemm b'tip ta' kuntratt ⁽⁵⁶⁾ bejn iż-żewġ partijiet kunfliġġenti, li t-tnejn jaqblu li jikkonformaw miegħu. Il-manigiers fi ħdan awtorità għandu jkollhom gwida ċara dwar kif jaċċessaw u jipprovdu medjazzjoni lit-timijiet tagħhom.

IR-RWOL TAL-MEDJATUR

Għalkemm il-medjatur huwa newtrali, dan jiffacilita l-identifikazzjoni u l-iżvilupp ta' għażliet biex jiġi indirizzat il-kunflitt.

Huwa importanti li l-enfasi tgħaddi approċċ distruttiv għal approċċ kostruttiv biex tiġi indirizzata l-problema.

IL-BENEFIĊĠI TAL-MEDJAZZJONI

— Parti newtrali hija l-medjatur bejn żewġ partijiet kunfliġġenti ⁽⁵⁷⁾.

(55) Il-konċiljazzjoni/medjazzjoni volontarja u obbligatorja tissemma mill-Organizzazzjoni Internazzjonali tax-Xogħol bħala forma waħda biex tiġi indirizzata tilwima. Ara l-Organizzazzjoni Internazzjonali tax-Xogħol, "Labour legislation guidelines, chapter IV: substantive provisions of labour legislation: settlement of collective labour", 2008.

(56) Għal passi li għandhom jittiegħdu, ara MindTools, "resolving workplace conflict through mediation – managing disputes informally".

(57) Din il-lista ta' benefiċċji hija bbażata fuq Camody, M., "Mediation in the workplace", Legal Island, 2016.

- Iż-żewġ partijiet għandhom il-possibbiltà li jikkondividu l-fehma tagħhom.
- Iż-żewġ partijiet huma involuti b'mod attiv biex tinstab soluzzjoni.
- Jitfassal kuntratt li għalih jaqblu ż-żewġ partijiet.

IL-LIMITAZZJONIJIET

Każijiet ta' mgħiba ħażina u ksur tal-kodiċi ta' kondotta (eż. fastidju sesswali jew bullying) huma indirizzati permezz ta' mezzi differenti, peress li inkella s-severità tagħhom tista' titnaqqas.

Tul	Madwar sagħtejn għal kull sessjoni
Daqs tal-grupp	Medjatur u l-partijiet/individwi kunfligġenti
Frekwenza	Normalment intervent ta' darba li jirriżulta f'kuntratt bejn żewġ partijiet
Faċilitatur	Medjatur: speċjalist estern



5. KURA PERSONALI

SUGĠETTI KOPERTI F'DIN IT-TAQSIMA

- ✓ 5.1. Kif tiżviluppa pjan ta' kura personali
- ✓ 5.2. Kif tistabbilixxi limiti tajbin għas-saħħa

Għodod li għandhom jintużaw mill-persunal kollu.



Iż-żewġ attivitajiet proposti f'din it-taqsimha huma **rilevanti għall-membri kollha tal-persunal**: manigġers, mexxejja tat-timijiet u ufficjali tal-ewwel linja wkoll. Għalkemm l-impjegatur għandu r-responsabbiltà li jiżgura l-benessri tal-persunal, l-impjegati huma obbligati jiżguraw b'mod proattiv il-kura personali tagħhom. L-impatt tal-kura personali huwa vizibbli biss wara xi żmien, u ma għandux jitqies bħala intervent ta' darba biss iżda, minflok, bħala sforz kontinwu. Għalkemm il-benessri tal-persunal huwa impenn ewlieni tal-impjegatur, il-prattika tal-kura personali mill-impjegati tista' tkun mod b'saħħtu biex jinżamm il-bilanċ bejn ix-xogħol u l-ħajja privata u motivazzjoni b'saħħitha għax-xogħol u effettività fuq ix-xogħol ⁽⁵⁸⁾. L-attivitajiet ta' kura personali huma ħafna u personali ħafna wkoll. Xi attivitajiet ta' kura personali jistgħu jkunu marbuta mas-sistema tas-saħħa disponibbli fil-pajjiż tal-UE+ inkwistjoni (eż. l-użu ta' kontrolli tas-saħħa preventivi annwali bħal żjarat ta' iġjene dentali, mammogrammi u testijiet tad-demem), filwaqt li oħrajn huma relatati mal-ħajja ta' kuljum. Il-kura personali tista' tinftiehem biss bħala dak kollu li tista' tagħmel biex int tħossok tajjeb u f'saħħtek.

Individwu jista' jiżgura li jieħu ħsieb tiegħu nnifsu billi jinvolvi ruħu fid-dispożizzjonijiet dwar il-benessri tal-persunal introdotti mill-awtoritajiet u billi jagħmel attivitajiet regolari ta' kura personali. Il-kura personali hija responsabbiltà tal-individwu u tista' tappoġġa lill-awtoritajiet biex jissodisfaw l-istandard li ġej.



SW4 prevenzjoni

(58) Ara l-animazzjoni tal-EASO, *The importance of the early identification of signs of stress*, 2021.

LIEMA STRATEĠIJI TA' KURA PERSONALI GĦANDHOM JINTUŻAW?

Il-kura personali ⁽⁵⁹⁾ tista' tinvolvi dan li ġej.

- **Iż-żamma ta' rutini tajbin għas-saħħa ta' kuljum.** Dan jinkludi li wieħed jorqod biżżejjed, ikollu dieta tajba għas-saħħa, jiekol ikliet regolari, jieħu pawzi matul il-jum, jagħmel eżerċizzju regolarment, jieħu vaganzi u affarijiet simili.
- **It-tiftix ta' sodisfazzjon emozzjonali.** Dan jinkludi li l-ispazju tax-xogħol isir komdu kemm jista' jkun, l-interazzjoni u t-taħdit mal-kollegi, l-identifikazzjoni ta' kompiti eċċitanti u ta' sodisfazzjon, tfakkiriet ta' kisbiet tax-xogħol kemm kbar kif ukoll żgħar, il-prattika ta' passatemp u affarijiet simili.
- **Iż-żamma ta' limiti tajbin għas-saħħa bejn ix-xogħol u l-ħajja personali.** Dan jinkludi l-evitar li wieħed jieħu x-xogħol miegħu d-dar, li jkun hemm ħin ta' kwalità mat-tfal u mas-sħab, li wieħed iqatta' l-ħin mal-ħbieb, filwaqt li tingħata attenzjoni lir-relazzjonijiet soċjali li jgħibu enerġija pożittiva u affarijiet simili.
- **Fiduċja u dinamika pożittiva mal-pari.** Il-kondiviżjoni ta' esperjenzi diffiċli u t-tiftix ta' konsultazzjoni mal-pari huma mezzi effettivi biex jiġu indirizzati sitwazzjonijiet u avvenimenti stressanti.
- **Iż-żamma ta' networks soċjali b'saħħithom.** Dan jinkludi iż-żamma ta' relazzjonijiet attivi, vivaċi u ta' trawwim mal-familja, mal-ħbieb u mal-kollegi, li huwa fattur importanti ta' reżiljenza għall-professjonisti tal-ażil u tal-akkoljenza li jaħdmu fuq skjerament jew f'ambjenti stressanti.

L-iżvilupp ta' pjan ta' kura personali huwa l-ewwel pass fid-direzzjoni t-tajba. Madankollu ma hemmx pjan wieħed tajjeb għal kulħadd. Dak li jaħdem għal persuna waħda mhux neċessarjament jaħdem għal oħra bl-istess mod. Għalhekk, huwa importanti li jinħoloq pjan individwalizzat ta' kura personali.



Fil-facilitajiet ta' akkoljenza, il-persunal spiss ikun parti mill-komunità li jaqdi. Il-persunal spiss ikollu l-istess biżgħat u emozzjonijiet bħar-residenti. Huwa wkoll ħerqan li jappoġġa u jgħin lir-residenti. Iżda kif jista' jieħu ħsieb il-ħtiġijiet tiegħu nnifsu? Jekk ma jiħux ħsieb tiegħu nnifsu, kif jista' jkun b'saħħtu għall-oħrajn? ⁽⁶⁰⁾

(59) Irreferi wkoll għal Headington Institute, "Self care and lifestyle balance inventory".

(60) Kument minn ufficjal tal-ewwel linja li jaħdem f'faċilità ta' akkoljenza.

5.1. KIF TIŻVILUPPA PJAN TA' KURA PERSONALI

Din it-taqsimha għandha l-għan li tappoġġa lill-manigera u lill-ufficjali tal-ewwel linja fl-awtoritajiet biex jiżviluppaw il-pjan ta' kura personali tagħhom stess. Hemm ħafna modi kif tiegħu ħsieb tiegħek innifsek. Madankollu, huwa importanti li jiġu personalizzati d-diversi għodod li huma disponibbli, inklużi dawk li huma disponibbli online.

Pass 1. Riflessjoni personali

Huwa importanti li ssir riflessjoni personali dwar il-mod kif wieħed ikampa ma' sitwazzjonijiet ta' stress ⁽⁶¹⁾. Din tinkludi l-analiżi tal-imġiba tiegħek u r-reazzjonijiet li jista' jkollok meta tkun espost għal sitwazzjonijiet ta' stress fuq il-post tax-xogħol jew meta tkun involut ma' applikanti b'esperjenzi trawmatiki severi. Il-ħolqien ta' tabella bażika li fiha telenka l-mekkanizmi pożittivi u negattivi ta' kif wieħed ikampa identifikati jista' jiffaċilita dan il-proċess. Huwa rrakkomandat li telenka ħames strategiji pożittivi u ħamsa negattivi ta' kif wieħed ikampa.

TABELLA 2. Eżempji ta' strategiji pożittivi u negattivi biex wieħed ikampa bl-istress

INKAMPAW BL-ISTRESS	
Pożittiv	Negattiv
Li wieħed imur għal mixja/jagħmel xi sport	Għajjat u zieda fl-aggressività
Tehid ta' liv regolari	Ikel eċċessiv
Meditazzjoni/yoga	Qbiż ta' xi ikliet
Qari ta' ktieb	Ix-xorb ta' aktar alkoħol/tipjip aktar mis-soltu
Telefonata lil ħabib/membri tal-familja	Dipendenza mill-użu tat-telefon ċellulari

Nota: Jista' jinstab mudell fl-Anness 13 "Pjan ta' kura personali".

Pass 2. Riflessjoni dwar il-ħtiġijiet personali u professjonali

Il-pass li jmiss huwa li jiġi kkunsidrat kif għandhom jiġu sostitwiti xi wħud mill-modi negattivi biex wieħed ikampa bl-istress b'oħrajn pożittivi.

Pass 3. Poġġi r-riflessjonijiet bil-miktub u żviluppa pjan ta' kura personali

Mudell bħal dak ta' hawn taħt jista' jiffaċilita l-abbozzar ta' pjan ta' kura personali.

(61) Dan jista' jsir billi tintela worksheet ta' valutazzjoni tal-kura personali. Eżempju jista' jinstab fin-National Coalition of STD Directors, "Self-care assessment worksheet", f'Saakvitne, K. W. u Pearlman, L. A., *Transforming the Pain: A workbook on vicarious traumatization*, TSI/CAAP, W. W. Norton & Company, New York, 1996.

TABELLA 3. Eżempji ta' attivitajiet għall-inklużjoni fi pjan ta' kura personali

TIP TA' ATTIVITÀ	FREKWENZA
Fizika	
Jiena niċċekkja jekk hemmx bżonn ta' kontrolli mediċi annwali u, jekk iva, nagħmel appuntament (eż. dentist, ġinekologu, dermatologu) Immur mill-inqas tliet mixjiet qosra fil-ġimgħa	
Emozzjonali/spiritwali/mentali	
Jien nuża b'mod konxju awtoafferazzjonijiet pożittivi Jien naċċetta li mhux kollox jista' jiġi kkontrollat	
Personali/soċjali/finanzjarja	
Nagħmel sforz biex niltaqa' u ninvolvi ruħi ma' ħbieb/mal-familja fuq bażi regolari (ikliet/kafè/mixjiet) (eż. mill-inqas darba fil-ġimgħa) Xi kultant nagħti rigal lili nnifsi (eż. żarbun tal-mixi ġdid, sessjoni ta' massaġġi)	
Professjonali	
Wara s-6 p.m., ma nirrispondi l-ebda telefonata relatata max-xogħol Ngħid le għal responsabbiltajiet żejda xi kultant Ninvolvi ruħi f'oqsma ġodda relatati max-xogħol li jidheru interessanti għalija Lest li nirċievi pariri/ għarfien/fehmiet/appoġġ mill-kollegi	

Fil-kolonna tal-frekwenza (għażliet: ta' spiss (4), xi kultant (3), rarament (2), qatt (1)), tista' tindika l-progress li sar fid-diversi attivitajiet fil-pjan personalizzat għall-kura personali, li jiffacilita l-monitoraġġ ta' fejn tkun għamilt titjib u oqsma li għandek tkompli tiffoka fuqhom.

Dan it-tip ta' pjan ta' kura personali għandu jintuża għal perjodu (bejn xahrejn u 3 xhur) u jista' jiġi aġġornat u aġġustat kif meħtieġ, bil-għan li jsir titjib fil-mod kif tħossok.

5.2. KIF JIGU STABILITI LIMITI TAJBIN GĦAS-SAĦĦA

L-iffissar ta' limiti tajbin għas-saħħa ⁽⁶²⁾ huwa parti importanti minn pjan ta' kura personali ta' suċċess. Il-limiti tajbin għas-saħħa huma parti mill-iffissar effettiv tal-limiti fi ħdan l-ambjent tax-xogħol ta' kuljum b'mod partikolari, iżda wkoll fil-ħajja privata tal-individwi. L-iffissar ta' limiti tajbin għas-saħħa jnaqqas ir-riskju ta' stress u, fl-aġħar xenarju possibbli, l-eżawriment. Fi żminijiet ta' zieda fl-arranġamenti ta' ħidma mill-bogħod, huwa saħansitra aktar importanti li jkun hemm skeda u ħinijiet ċari għall-iskonnessjoni.

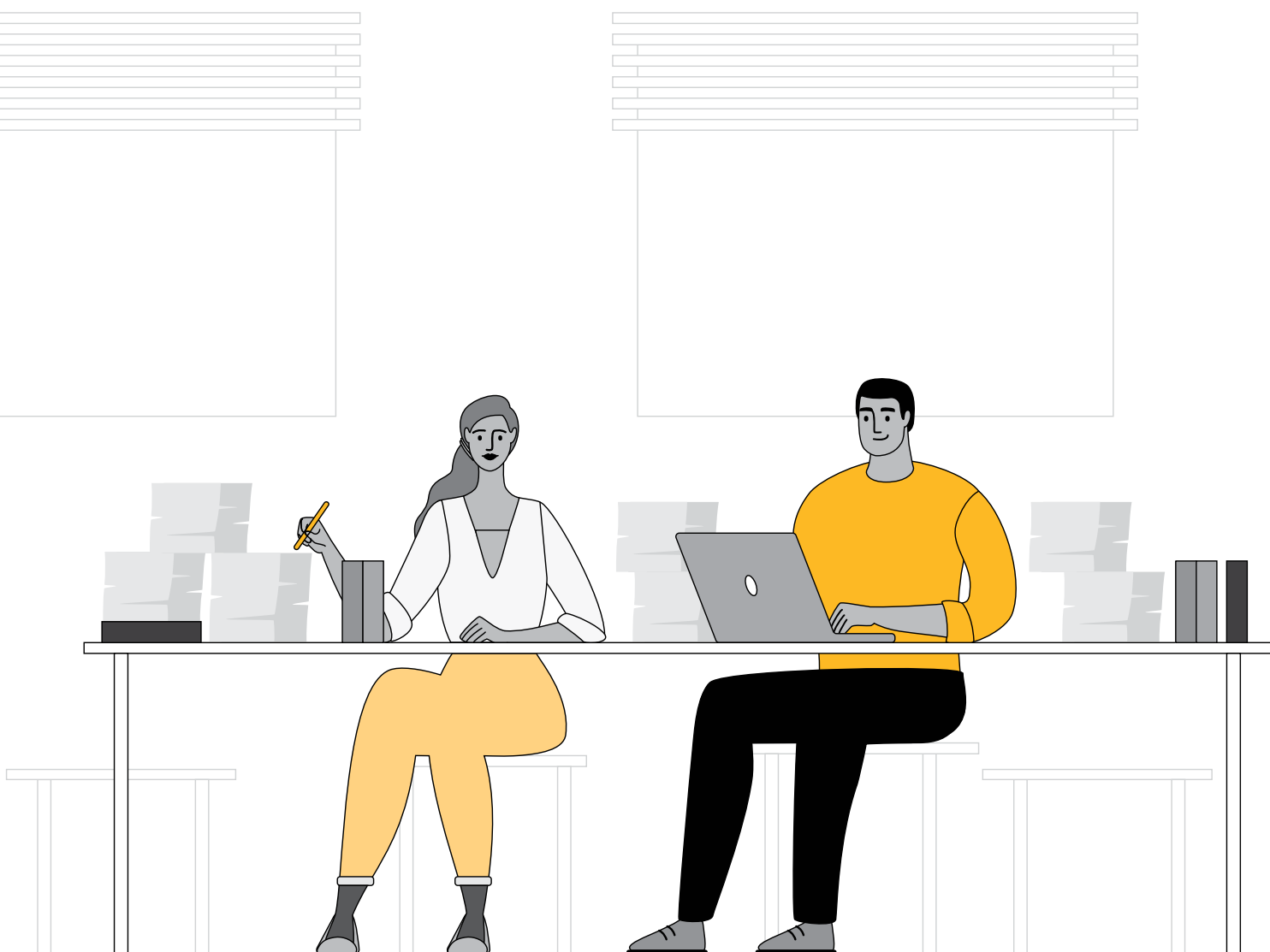
X'inhu l-iffissar tal-limiti? Limitu huwa konfini, punt ta' waqfien. L-iffissar tal-limiti jista' jkun ta' għajjnuna, jipprovi lok biex wieħed jieqaf ftit u, fl-aħjar każ, jista' jipprovi sens ta' privatezza, sikurezza u ċertezza. Il-limiti jistgħu jingabru f'kategoriji fiżiċi u emozzjonali. Il-limiti fiżiċi jinkludu l-ġisem ta' dak li jkun, is-sens ta' spazju personali u l-privatezza b'mod ġenerali, filwaqt li l-limiti emozzjonali huma dawk li jipproteġu sens ta' awtostima u l-kapaċità li wieħed jissepara s-sentimenti tiegħu minn dawk ta' oħrajn. Dawn jistgħu jinkludu t-twemmin, l-imġiba, l-għażliet, is-sens ta' responsabbiltà u oħrajn simili.

L-iffissar tal-limiti jista' jgħinek:

- tirrikonoxxi l-limitazzjonijiet personali;
- tiegħu ħsieb tiegħek innifsek, lill-kollegi u lill-applikanti fdati lill-awtorità;
- tipprovi ċarezza dwar il-kompiti li għandhom jinkisbu matul ċertu perjodu ta' żmien;
- tevita konfużjoni u nuqqas ta' fehim;
- tiżgura li x-xogħol ikun effettiv, effiċjenti u li jkollu impatt;
- tipprevjeni sitwazzjonijiet li fihom manijers individwali u uffiċjali tal-ewwel linja jistgħu jabbużaw mill-pożizzjoni ta' setgħa tagħhom.

L-iffissar ta' limiti interpersonali xi drabi jista' jkun ta' sfida. Xi wħud mill-isfidi fl-iffissar tal-limiti jinkludu inkwiet li tista' twegġa' jew iddejjaq kollega jew manijer dirett billi tgħid "le" jew tħassib dwar il-ħolqien ta' sensazzjoni ta' diżarmonija jew ta' mibegħda bejn il-membri tat-tim jew bejneq u l-manijement dirett.

(62) Għal eżerċizzju dwar l-iffissar tal-limiti, ara l-Anness 12 "L-iffissar tal-limiti u tat-tekniki ta' bilanċ wara incident kritiku".



6. INTERVENTI TAL-BINI TAL- KAPAĊITAJIET



46 % [tar-rispondenti tal-istħarriġ] iddikjaraw li l-impjegaturi tagħhom ipprovdew korsijiet ta' taħriġ dwar il-ġestjoni tal-istress, il-kura personali u politiki relatati oħrajn ⁽⁶³⁾.

Is-sejbiet tal-eżerċizzju inizjali ta' mmappjar tal-EASO dwar il-benessri tal-persunal fil-pajjiżi tal-UE+ imwettaq fl-2019 jindikaw li l-maġġoranza tal-professjonisti li jaħdmu fl-ażil u fl-akkoljenza daħlu fil-qasam **b'għażla tagħhom**. Għalkemm iqisu li l-ħidma mal-applikanti għall-protezzjoni internazzjonali hija impenjattiva, huma jqisu wkoll li din hija waħda li tippremja. L-analiżi tar-reazzjonijiet tal-professjonisti tal-ewwel linja fl-eżerċizzju ta' mmappjar tindika tliet fatturi ewlenin li jidhru li huma strumentali fil-promozzjoni tal-benessri tal-persunal.

- **Id-dinamika tal-grupp kostruttiva u ta' fiduċja** li tippermetti spazju għal skambju bejn il-pari, professjonali u personali.
- **Tmexxija effettiva u empatika** fil-livelli kollha biex tiggarrantixxi aċċess kontinwu tal-persunal għall-manigers diretti li għandhom il-ħiliet u l-ħin biex jappoġġaw it-tim tagħhom. Struzzjonijiet ċari tax-xogħol u rwoli u responsabbiltajiet definiti b'mod ċar, kif ukoll standards dwar kif għandhom jiġu ssodisfati d-dmirijiet, isaħħu s-sens ta' sigurtà tal-impjegati u jiżguraw il-kumdità fuq il-post tax-xogħol.
- **Proċessi trasparenti, ċari u sempliċi** ta' benessri tal-persunal li jtejbu s-sens ta' sikurezza u sigurtà tal-impjegati.

Minbarra l-interventi introdotti fit-taqsimiet preċedenti, it-tfassil u t-twettiq ta' programmi ddedikati ta' taħriġ okkupazzjonali għall-manigment u l-persunal fl-ażil u l-akkoljenza jistgħu jservu bħala għodda ulterjuri biex jiġi promoss il-benessri. Dawn il-programmi jistgħu jipprevjenu wkoll, u, fejn ikun meħtieġ, jindirizzaw, fatturi ta' stress potenzjali relatati mal-**ambjent tax-xogħol** u mal-**kuntest tax-xogħol**.

Billi joffru lill-manigers u lill-uffiċjali tal-ewwel linja l-bini tal-kapaċitajiet iffukat fuq il-benessri, l-awtoritajiet se jkunu jistgħu jissodisfaw l-istandard li ġej.



SWS6 bini tal-kapaċitajiet

Il-korsijiet ta' taħriġ għall-iżvilupp tal-għarfien, il-ħiliet u l-kapaċitajiet tal-uffiċjali u l-manigers tal-ewwel linja jistgħu jservu bħala għodda b'saħħitha għall-promozzjoni tal-benessri tal-persunal. L-opportunità li wieħed jiżviluppa u jikber b'mod professjonali tikkontribwixxi għall-motivazzjoni u għas-sodisfazzjon fuq il-post tax-xogħol, li t-tnejn huma komponenti importanti tal-benessri ⁽⁶⁴⁾. L-iżgurar li l-persunal ikun mgħammar bil-ħiliet li jeħtieġ huwa importanti għal kwalunkwe organizzazzjoni.

L-introduzzjoni u l-implimentazzjoni ta' programm ta' taħriġ koerenti orjentat lejn il-benessri tal-persunal għandhom jitqiesu bħala element ewlieni fl-istrategija dwar il-benessri tal-persunal ta' kwalunkwe awtorità tal-ażil u l-akkoljenza. Approċċ ta' taħriġ immirat lejn il-promozzjoni tal-għarfien u l-ħiliet tal-persunal fir-rigward kemm tal-għarfien espert professjonali kif ukoll tal-għarfien dwar il-benessri tal-persunal huwa strumentali biex

(63) EASO, *Mapping report on staff welfare initiatives introduced by agencies working in the field of asylum in Europe*, 2019, p. 11 (dokument ristrett).

(64) Siddiqui, M. N., "Success of an organisation is a result of employees performance", *Advances in Social Sciences Research*, Vol. 1, Nru 4, 2014, pp. 179–201.

jintlaħqu l-istandards proposti kollha. Programm ta' taħriġ ta' induzzjoni mfassal tajjeb se jipprovdi lill-persunal b'orjentazzjoni rigward l-istrutturi u s-sistemi organizzattivi stabbiliti, inklużi approċċi u proċeduri fl-isfera tal-benessri u s-sikurezza u s-sigurtà tal-persunal. L-implimentazzjoni ta' sessjonijiet ta' taħriġ dwar il-komunikazzjoni; il-ġestjoni tal-istress u l-prevenzjoni, il-kura personali, il-manigment u t-tmexxija, il-bini ta' timijiet, u l-orjentazzjoni kulturali se jgħinu biex jiġi evitat l-eżawriment, in-nuqqas ta' komunikazzjoni u x-xogħol eċċessiv, filwaqt li jippromwovu kemm il-benessri fiżiku kif ukoll dak mentali tal-persunal. Dawn l-aspetti, flimkien ma' sessjonijiet ta' taħriġ iddedikati dwar il-ġestjoni kritika tal-incidenti, se jipprovdu lill-persunal bl-informazzjoni meħtieġa dwar il-proċeduri stabbiliti u l-ħiliet meħtieġa biex jaġixxi u jikkoopera f'sitwazzjonijiet bħal dawn fl-aħjar interessi tal-applikanti għall-protezzjoni internazzjonali u għall-uffiċjali tal-ewwel linja.

6.1. IL-BENEFIĊĊI TAL-INVESTIMENT FIL-KAPAĊITÀ TAL-PERSUNAL

L-għarfien u l-ħiliet huma kruċjali għal kull organizzazzjoni, inklużi l-awtoritajiet tal-ażil u tal-akkoljenza. L-investment fil-persunal li jingħaqad mat-tim kif ukoll l-investment kontinwu fil-persunal eżistenti jiżgura livelli ogħla ta' sodisfazzjon tal-impjegati u jżid l-opportunitajiet għall-awtoritajiet biex jilħqu l-miri stabbiliti.

Il-persunal tal-ażil u l-akkoljenza għandu jkun involut fit-taħriġ tul it-trajettorja tal-impjieg tiegħu biex jiżgura li jissodisfa d-domandi ta' impjieg li spiss ikun jirrikjedi flessibbiltà minħabba l-qafas legali li qed jinbidel u x-xejriet tal-ażil. Jekk l-uffiċjali tal-ewwel linja ma jkunux appoġġati fl-ambjent tax-xogħol diġà diffiċli tagħhom, dawn għandhom it-tendenza li jhossuhom mgħobbija żzejjed u mhux imħejjija biex ilestu l-kompiti ta' kuljum, u jistgħu jiżviluppaw sintomi relatati mal-istress. Għalkemm it-taħriġ jinforma lill-impjegati u jżid l-għarfien tagħhom, l-iżvilupp tal-ħiliet jipprevjeni wkoll is-sentimenti li wieħed ma jkunx jista' jissodisfa d-domandi ta' kuljum. L-għoti tal-informazzjoni meħtieġa u l-opportunità għall-iżvilupp tal-ħiliet b'mod strutturat u f'waqtu lill-impjegati se jiżgura li tiżdied il-kunfidenza fihom infushom u l-motivazzjoni tagħhom. L-impjegati se jhossu li hemm xi ħadd jieħu ħsiebhom, peress li se jaraw ir-rieda tal-manigment li jappoġġa lill-membri tal-persunal. Is-sessjonijiet ta' taħriġ spiss isiru fi gruppi, u b'hekk jappoġġaw l-isforzi ta' bini ta' tim.

Uffiċjali tal-ewwel linja mħarrġa sew se jkunu kemm aktar effiċjenti kif ukoll aktar reżiljenti fl-ambjenti eżiġenti tal-ażil u l-akkoljenza, u b'hekk jiżguraw li l-manigment ikollhom bżonn jissorveljaw inqas mingħajr ma jipperikolaw il-professjonalizmu. L-investment fl-impjegati f'ħafna każijiet inaqas ukoll ir-riskju ta' dawran għoli fil-persunal.

6.2. BINI TAL-KAPAĊITAJIET IFFUKAT FUQ IL-BENESSRI TAL-PERSUNAL

Din il-gwida tipproponi kampjun ta' programm ta' taħriġ biex tiġi żgurata l-promozzjoni tal-benessri tal-persunal f'awtorità tal-ażil jew l-akkoljenza. Dan jista' jintuża bħala orjentazzjoni ta' qafas fil-kuncettwalizzazzjoni ta' approċċi ta' taħriġ. Huwa ssuggerit li l-programm ta' taħriġ jiffoka fuq il-prinċipji li ġejjin.

- Id-disinn huwa bbażat fuq valutazzjoni tal-ħtiġijiet imwettqa għall-persunal u għall-manigġers.
- Il-programm jieħu approċċ ta' tagħlim interattiv u partecipattiv b'element qawwi ta' tagħlim bejn il-pari.
- Il-programm jinvolvi sessjonijiet ta' taħriġ b'ħiliet personali li jgħinu lill-persunal jibni reżiljenza lejn il-fatturi ewlenin ta' stress relatati mal-impjieg.
- Il-programm jindirizza l-ħtiġijiet ta' taħriġ rilevanti għat-trajettorja tal-impjieg tal-persunal (dħul, impjieg, tmiem l-impjieg).
- Il-programm jinvolvi moduli ta' taħriġ adattati għall-uffiċjali tal-ewwel linja u l-manigġers biex jiġi żgurat li kull kategorija tal-persunal tikkontribwixxi, skont ir-rwoli u r-responsabbiltajiet tagħha, għal ambjent tax-xogħol fejn il-benessri tal-persunal huwa prijorità.
- Il-programm jinvolvi t-taħriġ vokazzjonali bħala komponent standard. Dan jiżgura li l-persunal ikollu l-għarfien, il-ħiliet, ir-responsabbiltà u l-awtonomija meħtieġa għal prestazzjoni ta' kwalità tajba.
- Il-programm jinvolvi aġġornament regolari tal-programm ibbażat fuq il-monitoraġġ tal-kisba tal-obiettivi tat-taħriġ u l-eżiti tat-tagħlim.
- Qafas ta' taħriġ dwar il-benessri tal-persunal huwa mfassal biex jikkomplementa l-istrutturi usa' ta' taħriġ għall-persunal tal-ażil u l-akkoljenza u jiżgura l-implimentazzjoni ta' SWSs ta' kwalità għolja.

Is-sessjonijiet ta' taħriġ tal-persunal ġdid jiżguraw li n-nies il-ġodda jiġu infurmati dwar l-istruttura u s-sistemi organizzazzjonali stabbiliti. Dan it-taħriġ ikopri r-regoli u r-regolamenti interni, il-proċeduri ta' komunikazzjoni u s-sistemi tekniċi, kif ukoll l-istruzzjonijiet dwar is-sikurezza u s-sigurtà.

It-taħriġ vokazzjonali jista' jieħu l-forma ta' korsijiet ta' taħriġ professjonali pprovduti mill-**kurrikulu ta' taħriġ tal-EASO**, li huwa mfassal l-aktar għall-uffiċjali tal-każ u uffiċjali oħrajn tal-ażil u l-akkoljenza madwar l-UE. Il-kurrikulu jkopri aspetti ewlenin tal-proċedura tal-ażil biex jiġi żgurat li l-apprendisti jirċievu taħriġ f'oqsma li huma kruċjali għat-twettiq tal-kompiti ta' kuljum u r-rwoli speċifiċi tagħhom. Il-metodoloġija ta' tagħlim tal-EASO tinvolvi sessjonijiet ta' tagħlim elettroniku online u dak wiċċ imb wiċċ, li jippermettu kemm approċċi teoretici kif ukoll prattici għat-taħriġ. Il-kurrikulu u l-moduli ta' taħriġ tal-EASO bħalissa għaddejjin minn rieżami bir-reqqa f'konformità mal-qafas ta' kwalifika settorjali Ewropew stabbilit għall-uffiċjali tal-ażil u l-akkoljenza, li jaqbel mal-istandards

tax-xogħol ⁽⁶⁵⁾ mal-istandards edukattivi rilevanti ⁽⁶⁶⁾ / l-eżiti tat-tagħlim għal diversi setturi tal-persunal fil-qasam tal-ażil u l-akkoljenza ⁽⁶⁷⁾.

Is-sessjonijiet ta' taħriġ dwar il-ħiliet personali għandhom jimmiraw lejn l-iżvilupp ta' ħiliet relatati mal-ġestjoni tal-istress, il-prevenzjoni tal-eżawriment, ir-rispons għat-trauma, il-komunikazzjoni mal-manigers u mal-persunal u fi ħdan it-timijiet, is-sensittività interkulturali u t-tmexxija.

Valutazzjonijiet u evalwazzjonijiet tal-ħtiġijiet. Il-programm ta' taħriġ dwar il-benessri tal-persunal ta' awtorità huwa mfassal abbażi ta' valutazzjoni tal-ħtiġijiet ta' diversi kategoriji ta' persunal, inklużi kemm professjonisti godda kif ukoll dawk b'esperjenza. Dan għandu jigi operazzjonalizzat permezz ta' pjan ta' taħriġ annwali. Il-pjan ta' taħriġ annwali, kif ukoll il-programm ta' taħriġ, għandu jigi aġġornat regolarment (kull sena jew kull sentejn) abbażi tal-monitoraġġ u l-evalwazzjoni tas-sessjonijiet ta' taħriġ implimentati u l-kisba tal-oġettivi ta' taħriġ u tal-eżiti tat-tagħlim. L-awtorità li timplimenta programm ta' taħriġ trid tiżviluppa l-għodod meħtieġa ta' valutazzjoni u monitoraġġ tal-ħtiġijiet.

L-istruttura tat-Tabella 4 tqis l-istadji tal-impjieg: il-bidu tal-impjieg, l-impjieg u t-tmiem tal-impjieg. Għal kull stadju, hemm għadd minimu rrakkomandat ta' sessjonijiet ta' taħriġ, li jiffukaw fuq l-induzzjoni, l-iżvilupp professjonali u l-ħiliet personali. Is-sessjonijiet ta' taħriġ jistgħu jsiru internament skont l-enfasi, kif ukoll bl-appoġġ ta' sħab u speċjalisti esterni.

(65) EASO, "European sectoral qualifications framework for asylum and reception officials – occupational standards for asylum and reception officials", 2021.

(66) EASO, "European sectoral qualifications framework for asylum and reception officials – educational standards for asylum and reception officials", 2021.

(67) EASO, *Training and Learning Strategy*, 2019; EASO, *Annual Training Report*, 2019; EASO, "Training plan", 2020.

TABELLA 4. Lista tas-suggetti tal-programm ta' taħriġ għal kull stadju ta' xogħol u kategorija tal-persunal

STADJU TA' IMPIJEG	TIP TA' TAħRIĠ	DESKRIZZJONI ĠENERALI/SUGĠETTI TA' TAħRIĠ	MANIĠER	DIPARTIMENT TAR-RIŻORSI UMANI/TAL-AMMINISTRAZZJONI	SPEĊJALIST INTERN/ESTERN	MANIĠER	PERSUNAL TAR-RIŻORSI UMANI	PERSUNAL IEFOR		
Stadju ta' orjentazzjoni u taħriġ/qabel l-iskjerament	Induzzjoni 1: struttura organizzazzjonali u sistemi tal-post tax-xogħol	Kultura organizzazzjonali (inklużi ġerarkija u mezzi ta' komunikazzjoni)		✓		✓	✓	✓		
			Harsa ġenerali lejn il-proċeduri, ir-regoli, ir-regolamentazzjoni, il-liġijiet		✓		✓	✓	✓	
			Proċeduri amministrattivi		✓		✓	✓	✓	✓
			Politika kontra l-frodi u kontra l-korruzzjoni/kontra l-fastidju (sesswali) jew simili		✓					
			Kodici ta' kondotta		✓					
			Struttura organizzattiva u tim tat-timexxija (ġerarkija)		✓			✓	✓	✓
			Użu tat-tagħmir tal-uffiċċju rilevanti		✓			✓	✓	✓
			Użu tal-pjattaformi ta' komunikazzjoni interni tal-organizzazzjoni		✓			✓	✓	✓
			Software tal-IT rilevanti għall-persunal tal-azil (eż. Marris fl-Germanja, il-Eurodac, il-Portal tal-COI, is-Sistema ta' Informazzjoni u Dokumentazzjoni tal-EASO)		✓			✓	✓	✓
			Stadju ta' orjentazzjoni u taħriġ/qabel l-iskjerament	Induzzjoni 3: sikurezza/sigurtà u logistika/akkwist	Taħriġ fl-ewwel għajjnuna		✓			
Sessjonijiet ta' taħriġ fil-qosor u fis-sigurtà (inkluż għall-iskjerament barra mill-pajjiż)		✓				✓	✓	✓		
Struzzjoni għall-protezzjoni min-nar					✓	✓	✓	✓		
		Sikurezza fuq il-post tax-xogħol, sikurezza bbażata fuq l-imġiba, kultura ta' sikurezza u ċirku ta' sikurezza		✓	✓	✓	✓	✓		

STADJU TA' IMPIJEG	TIP TA' TAHRIG	DESKRIZZJONI ĠENERALI/SUĠĠĠETTI TA' TAHRIG	MANIGER	DIPARTIMENT TAR-RIZORSI UMANI/TAL-AMMINISTRAZZJONI	SPEĊJALIST INTERN/ESTERN	MANIGER	PERSUNAL TAR-RIZORSI UMANI	PERSUNAL IEMHOR	
Impjieg (appoġġ kontinwu)	Żvilupp professjonali	Reklutaġġ, għażla tal-personal u evalwazzjoni tal-prestazzjoni tal-personal	✓	✓		✓		✓	
		Moduli ta' taħriġ għall-iżvilupp professjonali relatat mal-ażil: għandhom jiġu pprovduti f'konformità mal-kurrikulu ta' taħriġ tal-EASO (kif spjegat fil-katalogu ta' Taħriġ tal-EASO) Mogħdijiet ta' taħlim għal profili ta' impjegi partikolari fil-qasam tal-ażil ⁽⁶⁸⁾	✓	✓	✓				
		Protezzjoni tad-data	✓						
		Tipi ta' komunikazzjoni	✓		✓		✓		✓
		Iffissar tal-limiti	✓		✓		✓		✓
		Kif għandhom jiġu ttrattati kollegi difficili	✓		✓		✓		✓
		Kif tikkomunika ma' persuni vulnerabbli inklużi l-applikanti	✓		✓		✓		✓
		Tekniki ta' negozjar	✓		✓		✓		✓
		Ġestjoni tal-kunflitti	✓		✓		✓		✓
		Strateġji ta' tnaqqis ta' tensjoni	✓		✓		✓		✓
		X'inhuma l-istress, l-eżawiriment u t-trauma indiretta u kif jiġu identifikati	✓		✓		✓		✓
		Kif għandu jiġi indirizzat l-istress u kif tissaħħaħ ir-reziljenza	✓		✓		✓		✓
		Prevenzjoni ta' stress u għodod ta' kura personali	✓		✓		✓		✓
		Diversità kulturali	✓		✓		✓		✓
Politiki ta' salvagwardja u kontra d-diskriminazzjoni	✓		✓		✓		✓		
	✓				✓				

(68) Għal aktar informazzjoni dwar il-kurrikulu ta' taħriġ tal-EASO, icċekkja l-aggornamenti li jinsabu fl-EASO, *Training Catalogue*, EASO, il-Belt Valletta, 2021; u l-EASO, "Training plan", 2020.

6. INTERVENTI TAL-BINI TAL-KAPAĊITAJIET

STADJU TA' IMPJIEG	TIP TA' TAHRIG	DESKRIZZJONI ĠENERALI/SUĠĠETTI TA' TAHRIG	MANIGER	DIPARTIMENT TAR-RIZORSI UMANI/TAL-AMMINISTRAZZJONI	SPEĊJALIST INTERN/ESTERN	MANIGER	KATEGORJA TAL-PERSUNAL IMHARRĠA
Impjieg (appoġġ kontinwu)	Hiliet personali	Maniġment u tmexxija fil-kuntest tal-ażil	Definizzjoni tat-tmexxija u tal-maniġment	✓	✓	✓	PERSUNAL IEROR
			Dimensjonijiet tat-tmexxija	✓	✓	✓	PERSUNAL TAR-RIZORSI UMANI
			Aspettattivi tal-manigers	✓	✓	✓	MANIGER
			Tmexxija fil-ġestjoni ta' kuljum u l-ġestjoni tal-ħin	✓	✓	✓	
			Teoriji tal-maniġment	✓	✓	✓	
			Ħsieb strateġiku u ppjanar/ppjanar ta' kontinġenza	✓	✓	✓	
			Tehid tad-deċiżjonijiet	✓	✓	✓	
			Ġestjoni ta' ammonti ta' xogħol ibbilancjati (prinċipji u benefiċċji)	✓	✓	✓	
			Delega	✓	✓	✓	
			Ġestjoni tal-bilanc bejn il-kwalità u l-effiċjenza	✓	✓	✓	
			Kif jiġi fformat tim (stadij fil-bini tat-tim u fid-dinamika tat-tim)	✓	✓	✓	MANIGER
			X'jagħmel tim ta' suċċess u x'jistax jekkel il-ħidma f'tim?	✓	✓	✓	MANIGER
			Tekniki u attivitajiet ta' bini ta' tim	✓	✓	✓	MANIGER
			Ikkowċjar	✓	✓	✓	MANIGER

(69) Il-bini tat-tim għandu jitties bħala proċess kontinwu li jinvolvi attivitajiet relatati mat-trajettorja sħiħa tal-involvement tal-membri tat-tim, inkluż membru/membri ġdid/godda tal-persunali li jingħaqdu mat-tim, li jkunu parti mit-tim matul l-impjieg u li jiġliq mit-tim fi tmiem l-impjieg.

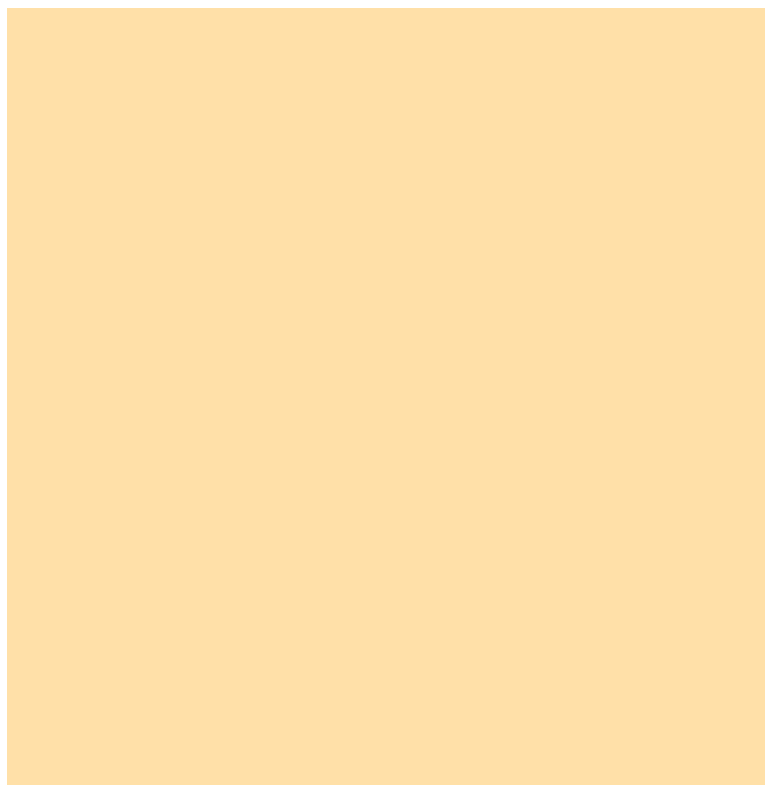
STADJU TA' IMPIJEG	TIP TA' TAHRIG	DESKRIZZJONI ĠENERALI/SUĠĠĠETTI TA' TAHRIG	ATTUR TA' INIZJALIZZAZZJONI/ IMPLIMENTAZZJONI			KATEGORIJA TAL-PERSUNAL IMFARRĠA		
			MANAGER	DIPARTIMENT TAR- RIZORSI UMANI/TAL- AMMINISTRAZZJONI	SPEĊJALIST INTERN/ ESTERN	MANIGER	PERSUNAL TAR- RIZORSI UMANI	PERSUNAL IEHOR
Impjieg (appoġġ kontinwu)	Ffiliet personali	Ġestjoni tal-incidenti kritiċi		✓	✓	✓		✓
				✓	✓			
				✓	✓			
Tmien tal-impjieg	Preparazzjoni għat-tluq	Kif għandhom jitwettqu laqgħat ta' tluq kostruttivi/jinkiseb il-feedback Thejija tad-dokumenti (referenzi, dikjarazzjonijiet ta' prestazzjoni, eċċ.)		✓		✓		✓

Nota: COI, informazzjoni dwar il-pajjiż tal-origini.

Fil-qosor. It-taħriġ ipprovdut fl-ambjent tal-ażil u l-akkoljenza għandu **jinforma** lill-impjegati u jipprovdihom b'ħiliet biex isaħħu l-prestazzjoni u l-kapaċitajiet tal-ħidma f'tim tagħhom, biex iwettqu komunikazzjoni assertiva u empatika u jsiru aktar reżiljenti għall-istress. Il-programmi ta' taħriġ għandhom jitfasslu bl-għan li **jigū evitati** konsegwenzi negattivi li jistgħu jaffettwaw lill-persunal li jkun qed jesperjenza ammont ta' xogħol dejjem kbir u ambjent tax-xogħol impenjattiv u li spiss jinbidel. Jekk programm ta' taħriġ ikun kuncettwalizzat tajjeb u aġġornat regolarment abbażi tal-valutazzjonijiet tal-ħtiġijiet, allura jitnaqqsu d-dawran tal-persunal, il-liv minħabba mard, il-prestazzjoni ħażina u l-kunflitti interpersonali fuq il-post tax-xogħol.

It-taħriġ jista' jservi wkoll biex **jagħti s-setgħa** lill-professjonisti tal-ażil u l-akkoljenza. Impjegati mħarrġa tajjeb huma mgħammra aħjar bil-ħiliet li jeħtiegu biex iwettqu l-kompiti tagħhom u biex jirrispondu għal sitwazzjonijiet stressanti (eż. permezz ta' ħiliet ta' ġestjoni tal-incidenti kritiċi). It-taħriġ ma jeliminax il-ħtieġa ta' aktar interventi ta' benessri tal-persunal, bħal laqgħat tat-tim, superviżjoni edukattiva u appoġġ kolleġġjali, iżda jnaqqas il-ħtieġa ta' ġestjoni diretta dettaljata u kostanti. Barra minn hekk, it-taħriġ jista' **jibdel** il-mod kif il-membri tat-tim jinteraġixxu ma' xulxin. Meta l-impjegati jhossu li xi ħadd qed jjieħu ħsiebhom, iħossuhom konnessi aħjar u għandhom aktar ċans li jinvestu fl-organizzazzjoni. Hija fin-natura tal-bniedem li tkun trid taħdem għal xi ħadd li jirrispettak u juri dak ir-rispett.

ANNESI



ANNES 1. DEFINIZZJONIJIET

Din il-gwida tuża l-**benessri tal-persunal** ⁽⁷⁰⁾ bħala terminu ġeneriku li jirreferi għal politiki u miżuri mmirati lejn il-benessri tal-impjegati, mifhum kemm fis-sens fiżiku kif ukoll emozzjonali. Il-benessri tal-persunal huwa relatat maż-żamma tas-saħħa u s-sikurezza f'kull aspekk relatat max-xogħol. Għal dan il-għan, l-impjegaturi jevalwaw ir-**riskji** li l-persunal jista' jkun espost għalihom fl-ambjent tax-xogħol u jistabbilixxu miżuri preventivi u protettivi, bħall-iżgurar li kull membru tal-persunal ikun ircieva l-**informazzjoni** u t-**tahriġ** meħtieġa dwar is-saħħa u s-sikurezza.

Il-**benessri** ⁽⁷¹⁾ fuq il-post tax-xogħol huwa mifhum bħala s-saħħa fiżika u s-sodisfazzjon morali u soċjali, mhux biss in-nuqqas ta' aċċidenti jew ta' mard okkupazzjonali. Aspetti pożittivi tal-benessri fuq il-post tax-xogħol jinkludu l-aċċettazzjoni personali, l-awtonomija, l-entuzjażmu, l-iżvilupp professjonali, l-iskop, ir-relazzjonijiet pożittivi ma' oħrajn u t-**tkabbir** personali ⁽⁷²⁾.

L-**istress** ⁽⁷³⁾ huwa ddefinit f'termini ta' interazzjonijiet dinamiċi bejn l-individwu u l-ambjent tiegħu. Hawn drabi jiġi dedott mill-eżistenza ta' problema ta' qbil bejn persuna u ambjent u mir-reazzjonijiet emozzjonali li jirfdu dawk l-interazzjonijiet.

Stress relatat max-xogħol ⁽⁷⁴⁾ iseħh meta l-pressjoni minhabba d-domandi tax-xogħol u fatturi oħrajn ta' stress relatati max-xogħol issir eċċessiva u fit-tul fir-rigward tar-riżorsi, il-kapaċitajiet u l-ħiliet perċepiti ta' persuna biex tkampa.

Hemm distinzjoni bejn il-kunċetti ta' **stress relatat max-xogħol** u **sfidi relatati max-xogħol** ⁽⁷⁵⁾. L-esperjenza ta' sfidi fuq ix-xogħol tista' tagħti lill-persuna spinta mill-aspekk psikoloġiku u fiżiku u tinkoraġġiha titgħallem ħiliet godda. Is-sensazzjoni li x-xogħol johlq sfida hija fattur importanti fl-iżvilupp u fis-sostenn ta' ambjent tax-xogħol tajjeb għas-saħħa mill-aspekk psikoloġiku. Min-naħa l-oħra, is-sensazzjoni ta' stress tinvolvi stat psikoloġiku negattiv b'komponenti konjittivi u emozzjonali li jaffettwaw is-saħħa kemm tal-individwu kif ukoll tal-organizzazzjoni.

Meta r-reazzjonijiet tal-istress (konjittivi, emozzjonali, tal-imġiba u psikoloġiċi) jipperjistu fuq perjodu twil, dan jista' jirriżulta f'**eżiti (tas-saħħa)** aktar permanenti u inqas riversibbli.

(70) L-Ewropa Tiegħek, "Health and safety at work", 2020.

(71) EU-OSHA, "Work-life balance – managing the interface between family and working life", OSHwiki, 2015. F'sens usa', il-benessri jirriżulta mill-issodisfar tal-ħtiġijiet importanti ta' dak li jkun u mir-realizzazzjoni tal-għanijiet u tal-pjanijiet stabbiliti għall-ħajja ta' dak l-individwu. Il-benessri jinvolvi l-evalwazzjonijiet pożittivi tan-nies ta' ħajjithom, inklużi emozzjoni pożittiva, impenn, sodisfazzjon u skop.

(72) "Growth and transformation", In Practice: The EAWOP Practitioners E-Journal, Nru 12, 2020, p. 17. Għalkemm il-kuntentizza u s-sensazzjoni ta' benessri fuq il-post tax-xogħol huma, parzjalment, marbuta mal-introjtu tal-individwu, hemm fatturi kontribwenti oħrajn. F'ċertu punt, il-livell ta' kuntentizza u sodisfazzjon tal-ħajja ma jibqax relatat mal-livell ta' introjtu.

(73) Cox, T., Griffiths, A. J. u Rial-Gonzalez, E., *Research on Work-related Stress*, Uffiċċju tal-Pubblikazzjonijiet Uffiċjali tal-Komunitajiet Ewropej, il-Lussemburgu, 2000.

(74) Hassard, J. u Cox, T., "Work-related stress: nature and management", OSHwiki, 2015.

(75) Cox, T., Griffiths, A. J., u Rial-Gonzalez, E., *Research on Work-related Stress*, Uffiċċju għall-Pubblikazzjonijiet Uffiċjali tal-Komunitajiet Ewropej, il-Lussemburgu, 2000.

Eżempji jinkludu għeja kronika, għeja ta' kompassjoni, eżawriment, trawma indiretta, problemi muskuloskeletalni u mard kardjovaskulari.

Għeja ta' kompassjoni ⁽⁷⁶⁾ tirreferi għal bidla fil-kapaċità ta' persuna li tħoss empatija għall-individwi li taħdem magħhom u/jew għall-kollegi kif ukoll għall-membri tal-familja. Uffiċjal tal-ewwel linja jista' jsofri minn għeja ta' kompassjoni bħala riżultat ta' snin ta' esponiment għall-istejjer trawmatiki li l-applikanti jikkondividu, li jistgħu jibdew jinstemgħu l-istess għall-uffiċjal u ma jibqgħux joħolqu reazzjoni.

Eżawriment ⁽⁷⁷⁾ jiddeskrivi r-rispons psikoloġiku ta' individwu għal fatturi ta' stress kroniku fuq il-post tax-xogħol. Għalkemm ma jitqiesx bħala kundizzjoni medika, jista' jinfluwenza l-[istat tas-saħħa](#) u potenzjalment jirrikjedi attenzjoni klinika. L-eżawriment huwa wkoll kunċettwalizzat bħala kriżi fir-relazzjoni max-xogħol b'mod ġenerali.

L-eżawriment fuq il-post tax-xogħol jidher permezz ta' sintomi ta' strapazz (emozzjonali), ċiniżmu (depersonalizzazzjoni) u tnaqqis fl-effikaċja professjonali.

- **Strapazz** jirreferi għas-sensazzjoni ta' għeja eċċessiva u telqa, li jirriżultaw minn involviment fit-tul f'sitwazzjoni ta' xogħol impenjattiva żżejjed.
- **Ċiniżmu** jirrifletti attitudni indifferenti u ta' nuqqas ta' interess lejn ix-xogħol, id-dizimpenn u nuqqas ta' entużjażmu għax-xogħol. Dan huwa mod mhux funzjonali kif wieħed ikampa ma' sitwazzjonijiet ta' strapazz, għaliex b'hekk jitnaqqsu l-possibiltajiet li jinstabu soluzzjonijiet kreattivi fuq il-post tax-xogħol.
- **Effikaċja professjonali** tikkonsisti f'sensazzjonijiet ta' kompetenza, kisba b'suċċess u lħuq ta' miri fix-xogħol, li jonqsu hekk kif jiżviluppa l-eżawriment.

L-eżawriment jista' jkollu influwenza negattiva fuq is-saħħa, il-konjizzjoni u l-kapaċità għax-xogħol, kif ukoll fuq il-perċezzjoni tal-prestazzjoni ġenerali tax-xogħol.

It-**trauma indiretta** ⁽⁷⁸⁾ tista' tingabar fil-qosor bħala l-“ispiza tal-kura”. It-trauma indiretta tista' tiġi deskritta bħala reazzjoni intensa u esperjenza ta' sintomi ta' trawma minn persuni li jkunu esposti għall-esperjenzi trawmatiki ta' xi ħadd ieħor. Din spiss taffettwa lill-uffiċjali li jaħdmu mal-applikanti fil-kuntest tal-ażil. It-trauma indiretta hija kumulattiva, u proċess li jiżvolgi maż-żmien. Din tiddeskrivi bidla fil-perspettiva tad-dinja ta' persuna. Għall-individwi li jesperjenzaw trawma indiretta, isir diffiċli li jiġu stabbiliti konfini mal-applikanti li jaħdmu magħhom. Ikun diffiċli li jtilqu mill-uffiċċju fi tmiem il-jum. Tista' twassal ukoll għal telf ta' skop u tama.

(76) Vlack, T. V., “Tools to reduce vicarious trauma / secondary trauma and compassion fatigue”, Tend Academy, 2017.

(77) EU-OSHA, “Understanding and preventing worker burnout”, OSHwiki, 2013. L-Organizzazzjoni Dinjija tas-Saħħa tqis l-eżawriment bħala fenomenu okkupazzjonali: “L-eżawriment huwa sindromu kunċettwalizzat bħala li jirriżulta minn stress kroniku fuq il-post tax-xogħol li ma giex ġestit b'suċċess”, l-Organizzazzjoni Dinjija tas-Saħħa, “Burn-out an ‘occupational phenomenon’: International Classification of Diseases”, 2019.

(78) Ara wkoll l-informazzjoni kondiviża mill-Istitut ta' Headington: Pearlman, L. A. u McKay, L., *Vicarious trauma: what can managers do?*, Headington Institute, Pasadena, CA, 2008.

Riskji psikoloġiċi ⁽⁷⁹⁾ jirreferu għall-probabbiltà li l-perikli psikosoċjali relatati max-xogħol ikollhom impatt negattiv fuq is-saħħa u s-sikurezza tal-persunal permezz tal-[perċezzjonijiet u l-esperjenza](#) tagħhom. Il-perikli psikosoċjali jikkonċernaw aspetti tat-tfassil u l-ġestjoni tax-xogħol, u l-kuntesti soċjali u organizzattivi tiegħu li għandhom il-potenzjal li jikkawżaw ħsara psikoloġika jew fiżika. Ir-riskji psikoloġiċi ġew identifikati bħala waħda mill-[isfidi kontemporanji ewlenin](#) għas-saħħa u s-sikurezza okkupazzjonali. Ir-riskji psikoloġiċi huma marbuta ma' problemi fuq il-post tax-xogħol, bħal stress relatat max-xogħol u vjolenza u fastidju fuq il-post tax-xogħol (imsejha wkoll bullying). L-eżiti negattivi fuq livell individwali jinkludu [problemi ta' saħħa u benessri](#), u [problemi b' relazzjonijiet interpersonali](#), kemm fuq il-post tax-xogħol kif ukoll [fil-ħajja privata tal-individwu](#).

Il-bilanċ bejn ix-xogħol u l-ħajja privata ⁽⁸⁰⁾ jinvolti sodisfazzjon u funzjonalità tajba fuq ix-xogħol, kif ukoll id-dar, b'kunflitti minimi bejn ir-rwoli tal-individwu. Fil-kisba tal-bilanċ bejn ix-xogħol u l-ħajja privata, għandhom jitqiesu tliet komponenti ewlenin interkonnessi: (1) "bilanċ tal-ħin", li jirreferi għall-fatt li jingħata ħin ugwali għar-rwoli tax-xogħol u dawk mhux tax-xogħol, (2) "bilanċ tal-involvement", li jirreferi għal livelli ugwali ta' involvement psikoloġiku fir-rwoli tax-xogħol u tal-familja (mhux tax-xogħol), u (3) "bilanċ tas-sodisfazzjon", li jirreferi għal livelli ugwali ta' sodisfazzjon fir-rwoli tax-xogħol u tal-familja (mhux tax-xogħol).

Għall-finijiet ta' din il-gwida prattika, l-EASO jipprovdi d-definizzjonijiet li ġejjin ta' diversi kategoriji ta' persunal fil-qasam tal-ażil u l-akkoljenza.

Uffiċjal tal-ewwel linja huwa membru tal-persunal li jaħdem direttament mal-applikanti għall-protezzjoni internazzjonali fi ħdan stabbiliment tal-ażil u/jew tal-akkoljenza.

L-uffiċjali tal-ewwel linja jistgħu jkunu:

- **uffiċjali ta' akkoljenza** – il-persunal li jipprovdi appoġġ f'faċilitajiet ta' akkoljenza;
- **uffiċjali tar-reġistrazzjoni** – il-persunal fl-awtoritajiet nazzjonali kompetenti li huwa involut fi kwalunkwe stadju tar-reġistrazzjoni u tal-preżentazzjoni tal-applikazzjonijiet;
- **uffiċjali tal-kazijiet** – l-uffiċjali involuti fit-twettiq ta' intervisti personali ma' applikanti għall-protezzjoni internazzjonali u/jew fit-teħid ta' deċiżjonijiet dwar applikazzjonijiet għall-protezzjoni internazzjonali (imsejha wkoll intervistaturi u dawk li jieħdu d-deċiżjonijiet).

Il-Maniġers (xi drabi msejha wkoll superviżuri, mexxejja tat-timijiet u maniġers diretti) huma persuni li jmexxu uffiċjal tal-ewwel linja wieħed jew aktar jew maniġers oħrajn, skont l-anjanità. Għall-finijiet ta' din il-gwida, id-definizzjoni tinkludi wkoll persuni għajr maniġers diretti li jieħdu rwol ta' koordinazzjoni jew ta' superviżjoni, bħal mexxejja tat-timijiet, superviżuri u koordinaturi.

(79) EU-OSHA, "Managing psychological risks: drivers and barriers", OSHwiki, 2017.

(80) EU-OSHA, "Work-life balance – managing the interface between family and working life", OSHwiki, 2015.

ANNEX 2. MUDELL TAL-GRILJA TAL-INTERVISTA TAR-REKLUTAĠĠ

Hawn taħt hawn xi eżempji ta' mistoqsijiet marbuta mal-ġestjoni tal-istress u l-kura personali li jistgħu jiddaħħlu fi grilja ta' intervista eżistenti.

Rwol: daħħal il-pożizzjoni

Kandidat:

Introduzzjoni

- Introduzzjonijiet tal-membri tal-bord tal-intervisti.
- Irringrazzja lill-kandidat għall-applikazzjoni tiegħu. Spjega l-iskop ta' dan l-istadju tal-proċess tal-għażla.
- Spjega li l-intervista se ddum madwar siegħa u se jkollhom l-opportunità li jagħmlu mistoqsijiet fl-aħħar.

MISTOQSIJET TAL-INTERVISTA	INDIKATORI EWLENIN	EVIDENZA LI TINGĦATA MARKA SKONT INDIKATORI MIT-TWEĠIBA TAL-KANDIDAT (INDIKA JEKK INTLAHQITX BIS-SHIH (10 PUNTI), INTLAHQET PARZJALMENT (5 PUNTI) JEW MA NTLAHQITX (0 PUNTI))
Qasam ewlieni: motivazzjoni		
Tista' tgħidilna l-motivazzjoni tiegħek biex tapplika għal dan ix-xogħol? X'se jagħmel dan ir-rwol differenti minn dak li għamilt qabel, u kif se tipprepara lilek innifsek għal din il-bidla? X'inhuma l-pjanijiet tal-karriera tiegħek għall-5 snin li ġejjin?	Eżempji ta' indikaturi: <ul style="list-style-type: none"> — Juri għarfien tajjeb tal-kamp ta' applikazzjoni tar-rwol u jista' jidentifika l-isfidi personali li jirrappreżenta — Jispjega l-motivazzjoni tiegħu għall-impjieg — Jixtieq jaħdem fil-qasam tal-ażil/migrazzjoni — Għandu esperjenza fl-iżvilupp ta' programmi — Jiżviluppa u jhegġeġ soluzzjonijiet godda u innovattivi 	Kumment: Punteġġ finali:
Qasam ewlieni: l-etika tax-xogħol u l-orjentazzjoni tar-riżultati (valuri relatati: ir-responsabbiltà, il-kreattività u l-integrità) (jiżvela kif il-kandidat jitratta dilemmi u jsołvi problemi, u l-kapaċità tiegħu li jikkritika lilu nnifsu u jitgħallem mill-esperjenza)		
Jekk jogħġbok ikkondividi xi eżempji ta' kif urejt l-etika tax-xogħol u l-imġiba orjentata lejn ir-riżultati tiegħek. Dawn l-eżempji għandhom juru l-impatt li kellhom l-etika tax-xogħol u l-imġiba orjentata lejn ir-riżultati tiegħek fuq il-kollegi u/jew il-personal taħt il-manigment dirett tiegħek	Eżempji ta' indikaturi: <ul style="list-style-type: none"> — Iżomm lilu nnifsu responsabbli mill-kisba tar-riżultati — Iżomm lilu nnifsu responsabbli mit-twettiq tar-responsabbiltajiet tiegħu, jipprovdi l-appoġġ għall-iżvilupp meħtieġ biex tittejjeb il-prestazzjoni u japplika miżuri xierqa meta ma jintlaħqux ir-riżultati — Jinvolvi ruħu u jimmotiva lil oħrajn — Jifhem l-importanza tal-bini tat-tim — Jifhem l-importanza ta' komunikazzjoni regolari mal-membri tat-tim kif ukoll feedback individwali kostruttiv — Jagħti valur lid-diversità; jaraha bħala sors ta' saħħa kompetittiva 	Kumment: Punteġġ finali:

MISTOQSIJJET TAL-INTERVISTA	INDIKATURI EWLENIN	EVIDENZA LI TINGHATA MARKA SKONT INDIKATURI MIT-TWEĠIBA TAL-KANDIDAT (INDIKA JEKK INTLAHQITX BIS-SHIH (10 PUNTI), INTLAHQET PARZJALMENT (5 PUNTI) JEW MA NTLAHQITX (0 PUNTI))
Qasam ewlieni: il-ġestjoni tal-istress u l-kura personali		
<p>Għar-rwol li qed tapplika għalih, se jkun meħtieġ li twassal xogħlok fil-ħin u f'livell għoli ta' kwalità u preċiżjoni. Kif tħossok dwar dan u x'inhil esperjenza tiegħek tal-miri tal-produzzjoni bi skadenzi stretti meta potenzjalment fl-istess ħin tipprova tindirizza prijoritajiet li jikkompetu magħhom?</p>	<p>Eżempji ta' indikaturi:</p> <ul style="list-style-type: none"> — Iżomm lilu nnifsu, flimkien mal-membri tat-tim, responsabbli mill-kisba tar-riżultati — Iwettaq ipjannar xieraq — Jiddelega u jiprijoritizza tajjeb — F'każ ta' nuqqas ta' għarfien dwar kwistjoni, jitlob taħriġ addizzjonali għall-iżvilupp — Sahra possibbli fejn meħtieġ, iżda mhux fuq bażi regolari (bilanċ bejn ix-xogħol u l-ħajja privata) 	<p>Kumment: Punteġġ finali:</p>
<p>Jekk jogħġbok agħtina eżempju ta' meta kellek taħdem fuq assenjament diffiċli u/ jew tittratta ma' kollega pjuttost mhux kooperattiv fil-fehma tiegħek u kif solvejt din is-sitwazzjoni</p>	<p>Eżempji ta' indikaturi:</p> <ul style="list-style-type: none"> — Jifhem l-importanza tat-tim — Jagħmel talba f'waqtha u xierqa għal għarfien espert addizzjonali — Jieħu approċċ partecipattiv għall-ippjannar tal-kompitu/tal-assenjazzjoni inkwistjoni — Ikun jista' jipprovdi struzzjonijiet ċari — Ikun iwettaq komunikazzjoni bikrija mal-membri tal-persunal biex jevita n-nuqqas ta' fehim tal-kompiti u l-iskedi ta' żmien 	<p>Kumment: Punteġġ finali:</p>
<p>X'taġħmel normalment meta tħossok taħt pressjoni jew stress? Irreferi għal oqsma li tħoss li tiġġesixxi tajjeb u oqsma fejn taħseb li għandek lok biex ittejjeb l-approċċ tiegħek</p>	<p>Eżempji ta' indikaturi:</p> <ul style="list-style-type: none"> — Jistabilixxi limiti xierqa mal-kollegi — Jinvolti ruħu fi ppjannar realistiku — Għandu stil ta' ħajja tajjeb għas-saħħa (eż. involviment f'attività fizika regolari) — Jiżgura bilanċ tajjeb bejn ix-xogħol u l-ħajja privata — Ma jiddejjaxq jitlob l-għajnuna 	<p>Kumment: Punteġġ finali:</p>
<p>Immagina li tidhol fil-facilità ta' akkoljenza (għall-uffiċjali tal-akkoljenza) jew fil-kamra tal-intervista (għall-ħaddiema tal-każ) u applikant javviċinak b'xafra f'idu filwaqt li jgħidlek li se jipprova jneħhi ħajtu b'idejh jekk jircievi deċiżjoni negattiva dwar l-applikazzjoni tiegħu. Dan huwa xenarju diffiċli iżda jekk jogħġbok ipprova ssuġġerixxi x'taħseb li tista' / għandek taġħmel biex issolvi s-sitwazzjoni</p>	<p>Eżempji ta' tweġibiet:</p> <ul style="list-style-type: none"> — Ġeneralment, inkun iffamiljarizzajt ruħi ma' informazzjoni dwar il-ġestjoni kritika tal-incidenti pprovduta mill-impjegatur tiegħi, x'għandi nagħmel u x'ma għandix nagħmel, u nkun konxju tal-SOPs stabbiliti f'dawn il-każijiet — Nipprova nżomm vuċi kalma — Nipprova ma nippanikkjax u nitkellem b'mod kalm, filwaqt li niżgura li nżomm distanza sikura mill-applikant — Nipprova ma nagħtix dahri lill-applikant u nżomm kuntatt mal-għajnejn — Nindika li nista' nisma' li hu qiegħed f'sitwazzjoni ħażina u mbeżża' u li nixtieq nifhem aħjar. Għal dan il-għan, hemm bżonn li npoġġu u nieħdu l-ħin, u hemm bżonn li jneħhi x-xafra — Nistaqsi jekk jixtieqx ftit ilma. Din tista' tipprovdi wkoll opportunità biex tintalab l-għajnuna 	<p>Kumment: Punteġġ finali:</p>

MISTOQSJIET TAL-INTERVISTA	INDIKATURI EWLENIN	EVIDENZA LI TINGĦATA MARKA SKONT INDIKATURI MIT-TWEĠIBA TAL-KANDIDAT (INDIKA JEKK INTLAHQITX BIS-SHIH (10 PUNTI), INTLAHQET PARZJALMENT (5 PUNTI) JEW MA NTLAHQITX (0 PUNTI))
Qasam ewlieni: kodiċi ta' kondotta		
Membru tal-persunal jirrapporta lilek (maniġer taċ-ċentru ta' akkoljenza) li għandu suspett li membru ieħor tal-persunal potenzjalment qed jabbuża minn persuna żagħżugħa peress li dan deher iġib liż-żagħżugħ fl-uffiċċju tiegħu b'mod regolari u jagħlaq il-bieb. X'azzjoni tiegħu u lil min tinvolvi?	Eżempji ta' indikaturi: — Rikonoxximent li din hija allegazzjoni serja u għandha tiġi segwita minnufih permezz ta' mezzi ta' rapportar interni/xierqa — Politika ta' tolleranza żero fir-rigward tal-abbuż/fastidju sesswali (li tinkludi benefiċjarji ta' applikanti għall-protezzjoni internazzjonali)	Kumment: Punteġġ finali:
Punteġġ globali		

Għeluq

- Staqsi jekk il-kandidat għandux xi mistoqsijiet.
- Spjega l-istadji tal-proċess tal-għażla u meta l-kandidat għandu jistenna li jisma' l-eżitu.
- Ikkonferma d-disponibbiltà li jibda jekk jiġi offrut ix-xogħol.
- Ivverifika d-dettalji u l-adegwatezza tar-referenti li jkollhom jiġu kkuntattjati qabel ma tiġi kkonfermata offerta.
- Iċċekkja jekk hemmx oġġezzjonijiet għal kontroll tar-rekords tal-pulizija.

Oqsma ewlenin oħrajn li għandhom jiġu inkluzi skont il-profil tal-impjeg: għarfien espert tekniku (għarfien, ħiliet u esperjenza), kollaborazzjoni (inkluz ma' donaturi, ġestjoni tas-sħab lokali), finanzi (ċiklu tal-baġit), monitoraġġ u evalwazzjoni, eċċ.

ANNES 3. KONTROLLI SEMISTRUTTURATI JEW LAQGĦAT BEJN TNEJN

Lista ta' kontroll 1. Għandha tintuża mill-manigġers matul il-laqgħat semistrutturati bejn tnejn regolari tagħhom mal-membri tat-tim tagħhom.

I. L-organizzazzjoni tal-laqgħa	Stat (immarka għal konklużjoni)
1. Informa lill-partecipant minn qabel sew dwar il-ħin/post u l-iskop ta' din il-laqgħa	
2. Informa lilek innifsek dwar l-isfond edukattiv u professjonali tal-partecipant	
3. Hejji mistoqsijiet biex tkopri suġġetti ta' rilevanza	
4. Organizza spazju/ambjent xieraq għal din il-laqgħa, filwaqt li tirrispetta l-kunfidenzjalità	
5. Ikkunsidra l-prattikalitajiet l-oħrajn għal din il-laqgħa (kartolerija, ikel/xorb, eċċ.)	
II. Kif twettaq l-intervista	
1. Introduci l-laqgħa	
2. Żgura li l-partecipant ikun fehem l-iskop tal-intervista	
3. Informa lill-partecipant li s-sessjoni hija kunfidenzjali	
4. Ibni relazzjoni	
5. Uża lingwa li l-partecipant jista' jifhem faċilment	
6. Uża mistoqsijiet miftuħa li jippermettu twegħibiet deskrittivi	
7. Staqsi mistoqsijiet ta' segwitu meta jkun meħtieġ	
8. Poġġi l-mistoqsijiet b'mod kostruttiv	
9. Aġġti lok għal mistoqsijiet u feedback	
10. Ipprovdi taqsima għall-osservazzjonijiet tiegħek	
11. Aġġlaq b'sommarju u informa dwar il-passi li jmiss	
III. Wara l-laqgħa	
1. Evalwa l-informazzjoni u niżżel l-osservazzjonijiet fit-taqsima rilevanti	
2. Irreferi fejn xieraq (korsijiet ta' taħriġ, psikologi tal-persunal)	
3. Żgura li l-informazzjoni tingħadda lid-dipartiment tar-riżorsi umani b'mod xieraq biex tiġi rreġistrata fil-fajl tal-membri tal-persunal	
4. Segwi l-eżitu fl-istadju ta' evalwazzjoni	

Mistoqsijiet possibbli ⁽⁸¹⁾ li għandhom ikunu mhejjija għall-ewwel laqgħa ta' kontroll ⁽⁸²⁾

- Qatt hdimt f'kuntast simili?
- B'liema modi kien simili jew differenti?
- X'kienu l-isfidi li ffaċċjajt hemmhekk?
- Kif affettwawk dawn l-isfidi? Kif giegħluk thossok?
- Kif irnexxielek tkampa magħhom? X'kien utli għalik u x'kien hemm li ma kienx daqstant utli?
- Ma xiex tistenna li tiltaqa' f'dan il-kuntast professjonali?
- X'inhuma d-drittijiet tiegħek? Jekk nistaqsi lill-kollegi preċedenti tiegħek l-istess mistoqsija, x'jgħiduli? Kieku x'jgħiduli dwar l-isfidi personali tiegħek?
- X'jimmotivak f'dan il-qasam tax-xogħol? X'interessi għandek?

(81) Dawn il-mistoqsijiet jistgħu jvarjaw xi ftit skont il-post tax-xogħol u l-kompiti inkwistjoni.

(82) Panou, A. and Triantafyllou, D., *Greece Staff Support Policy Plan*, I-EASO. Dawn il-mistoqsijiet huma rrakkomandati għal membri tal-persunal godda u li jkunu deħlin.

ANNES 4. IL-KWALITÀ TAL-KAMPJUNI TAL-ISTĦARRIĠ TAL-IMPJIEGI

Hawn taht hawn xi mistoqsijiet li jistgħu jitqiesu utli biex tinkiseb ħarsa generali lejn is-sodisfazzjon tal-persunal li jaħdem f'ambjent partikolari. Dan il-kampjun ta' kwestjonarju huwa segwit minn xi mistoqsijiet immirati li l-awtoritajiet jistgħu jipprezentaw lill-membri tal-persunal li jkunu ġew skjerati f'pajjiżi oħrajn tal-UE+.

A. GĦAL APPOĠĠ KONTINWU U INTERVISTI TA' HRUĠ

KAMPJUN TA' STĦARRIĠ					
1. Xogħol u ħajja personali					
1.1. Kemm ilek taħdem fl-impjieg preżenti tiegħek għall-impjegatur attwali tiegħek?	INQAS MINN 6 XHUR	6 XHUR SA 12-IL XAHAR	SENA SA 3 SNIN	3 SNIN SA 5 SNIN	IKTAR MINN 5 SNIN
1.2. Fl-impjieg ewlieni tiegħek, int tirċievi salarju, jew titħallas bis-siegħa, jew hemm xi metodu ieħor ta' ħlas?	SALARJU FIX-XAHAR	IMĦALLAS BIS-SIEGĦA	OĦRA (SPECIFIKA)		
1.3. Liema minn dawn li ġejjin tiddekrivi bl-aħjar mod l-iskeda tax-xogħol tas-soltu tiegħek?	XIFT TAL-JUM	XIFT TA' WARANOF SIN HAR	XIFT TA' BILLEJL	ROTAZZJONI	FUQ TALBA
1.4. Kemm-il jum fix-xahar taħdem sigħat żejda lil hinn mill-iskeda tas-soltu tiegħek?	JEKK JOGĦĠBOK SPECIFIKA KEMM JIEM:				
1.5. Meta taħdem sigħat żejda fuq l-impjieg ewlieni tiegħek, dan huwa obbligatorju (meħtieġ mill-impjegatur tiegħek)?	IVA	LE	OĦRA (SPECIFIKA)		
1.6. Kemm huwa diffiċli li tiegħu ħin liberu minn xogħlok biex tiegħu ħsieb kwistjonijiet personali jew familjari?	MHU DIFFIĊLI XEJN	FTIT DIFFIĊLI	DIFFIĊLI MHUX ĦAŽIN	DIFFIĊLI ĦAFNA	
1.7. Kemm-il darba d-domandi tax-xogħol tiegħek jinterferixxu mal-ħajja tal-familja tiegħek?	SPISS	KULTANT	RARI	QATT	
1.8. Kemm-il darba d-domandi tal-familja tiegħek jinterferixxu max-xogħol li għandek fl-impjieg tiegħek?	SPISS	KULTANT	RARI	QATT	
1.9. Wara jum tax-xogħol medju, bejn wiehed u ieħor kemm-il siegħa għandek biex tirrilassa jew tagħmel attivitajiet li tgawdi?	JEKK JOGĦĠBOK SPECIFIKA:				
1.10. Għandek xi impjieg minbarra l-impjieg ewlieni tiegħek jew tagħmel xi xogħol ieħor għall-ħlas?	IVA	LE			
2. Il-kundizzjonijiet tax-xogħol					
2.1. Xogħli jirrikjedi li nkompli nitgħallem affarijiet ġodda	NAQBEL ĦAFNA	NAQBEL	MA NAQBILX	MA NAQBEL XEJN	
2.2. Għandi wisq xogħol biex nagħmel kollox tajjeb	NAQBEL ĦAFNA	NAQBEL	MA NAQBILX	MA NAQBEL XEJN	
2.3. Il-ħiliet tiegħi jintużaw bis-shiħ f'xogħli	NAQBEL ĦAFNA	NAQBEL	MA NAQBILX	MA NAQBEL XEJN	
2.4. Fil-post fejn naħdem, jien ittrattat b'rispett	NAQBEL ĦAFNA	NAQBEL	MA NAQBILX	MA NAQBEL XEJN	

KAMPJUN TA' STHARRIĠ				
2.5. Fil-post fejn naħdem, jien f'riskju ta' korrimenti fiżiċi	NAQBEL HAFNA	NAQBEL	MA NAQBILX	MA NAQBEL XEJN
2.6. Meta nħossni insigur minħabba l-ambjent tax-xogħol tiegħi, nista' nuża d-dritt tiegħi li nirtira	NAQBEL HAFNA	NAQBEL	MA NAQBILX	MA NAQBEL XEJN
2.7. Ma hemm l-ebda kompromess sinifikanti jew alternattiva eħfef meta tkun involuta s-sikurezza tal-ħaddiema	NAQBEL HAFNA	NAQBEL	MA NAQBILX	MA NAQBEL XEJN
2.8. Fejn naħdem, l-impjegati u l-manigment jaħdmu flimkien biex jiżguraw l-aktar kundizzjonijiet tax-xogħol sikuri possibbli	NAQBEL HAFNA	NAQBEL	MA NAQBILX	MA NAQBEL XEJN
2.9. Il-kundizzjonijiet tas-sikurezza u tas-saħħa fejn naħdem huma tajbin	NAQBEL HAFNA	NAQBEL	MA NAQBILX	MA NAQBEL XEJN
2.10. Il-kundizzjonijiet f'xogħli jippermettuli nkun produttiv daqs kemm nista' nkun	NAQBEL HAFNA	NAQBEL	MA NAQBILX	MA NAQBEL XEJN
2.11. Il-post fejn naħdem huwa mmexxi b'mod mingħajr xkiel u effettiv	NAQBEL HAFNA	NAQBEL	MA NAQBILX	MA NAQBEL XEJN
3. Ġestjoni fuq il-post tax-xogħol				
3.1. Il-possibbiltajiet għal promozzjoni huma tajbin	NAQBEL HAFNA	NAQBEL	MA NAQBILX	MA NAQBEL XEJN
3.2. Il-mod kif tiġi organizzata l-ħidma u l-kultura tal-uffiċċju thegħeġ il-ħidma f'tim	NAQBEL HAFNA	NAQBEL	MA NAQBILX	MA NAQBEL XEJN
3.3. Il-parteciġazzjoni f'deċiżjonijiet li jaffettwaw lill-persunal hija promossa	NAQBEL HAFNA	NAQBEL	MA NAQBILX	MA NAQBEL XEJN
3.4. L-aspettattivi f'termini ta' kompiti li għandhom jittwettqu huma kkomunikati b'mod ċar	NAQBEL HAFNA	NAQBEL	MA NAQBILX	MA NAQBEL XEJN
3.5. Għandi l-opportunità li niżviluppa l-kapaċitajiet speċjali tiegħi stess	NAQBEL HAFNA	NAQBEL	MA NAQBILX	MA NAQBEL XEJN
3.6. Nirċievi biżżejjed għajnuna, inklużi r-riżorsi (eż. tagħmir rilevanti), biex ix-xogħol isir	NAQBEL HAFNA	NAQBEL	MA NAQBILX	MA NAQBEL XEJN
3.7. Nirċievi biżżejjed informazzjoni rilevanti biex nagħmel xogħol tajjeb	NAQBEL HAFNA	NAQBEL	MA NAQBILX	MA NAQBEL XEJN
3.8. Ningħata ħafna libertà biex niddeċiedi kif norganizza xogħli – sakemm jitlesta b'mod professjonali	NAQBEL HAFNA	NAQBEL	MA NAQBILX	MA NAQBEL XEJN
3.9. Is-superviżur/Il-manigjer dirett tiegħi jieħu ħsieb il-benessri tat-tim tiegħu	NAQBEL HAFNA	NAQBEL	MA NAQBILX	MA NAQBEL XEJN
3.10. Is-superviżur tiegħi huwa ta' appoġġ għaliya biex inwettag ix-xogħol fejn possibbli	NAQBEL HAFNA	NAQBEL	MA NAQBILX	MA NAQBEL XEJN
3.11. Jien nafda lill-manigment superjuri fil-post fejn naħdem	NAQBEL HAFNA	NAQBEL	MA NAQBILX	MA NAQBEL XEJN
3.12. Is-sikurezza tal-impjegati hija prijorità għolja għall-awtorità li naħdem għaliha	NAQBEL HAFNA	NAQBEL	MA NAQBILX	MA NAQBEL XEJN
3.13. Il-promozzjonijiet jiġu indirizzati b'mod ġust u trasparenti	NAQBEL HAFNA	NAQBEL	MA NAQBILX	MA NAQBEL XEJN
3.14. Nista' niddependi min-nies li naħdem magħhom meta jkollu bżonn l-għajnuna	NAQBEL HAFNA	NAQBEL	MA NAQBILX	MA NAQBEL XEJN

KAMPJUN TA' STHARRIG				
3.15. Ir-relazzjonijiet bejn il-manigera u l-impjegati huma tajbin, ta' rispett u professjonali fejn nahdem	STRONGLY AGREE	NAQBEL	MA NAQBILX	MA NAQBEL XEJN
3.16. Tircievi feedback pozittiv minghand il-maniger(s) diretti meta x-xoghol ikun tlesta sew	STRONGLY AGREE	NAQBEL	MA NAQBILX	MA NAQBEL XEJN
4. Razzizmu u diskriminazzjoni				
4.1. Thoss li fejn tahdem b'xi mod issir diskriminazzjoni kontrik minhabba r-razza jew l-origini etnika tieghek?	IVA	LE		
4.2. Thoss li fl-impjeg tieghek b'xi mod issir diskriminazzjoni kontrik minhabba s-sess tieghek?	IVA	LE		
4.3. Thoss li fl-impjeg tieghek b'xi mod issir diskriminazzjoni kontrik minhabba l-età tieghek?	IVA	LE		
4.4. F'dawn l-aħħar 12-il xahar, kont vittma ta' fastidju sesswali minn membru ieħor tal-persunal waqt li kont ix-xogħol?	IVA	LE		
4.5. F'dawn l-aħħar 12-il xahar, kont mhedded jew iffastidjat b'xi mod ieħor minn xi hadd waqt li kont ix-xogħol (b'mod verbali/fiziku)?	IVA	LE		
4.6. Irrapportajt l-incident permezz tal-mekkaniżmi ta' rapportar rilevanti?	IVA	LE	MA HEMM L-EBDA MEKKANIŻMU TA' RAPPORTAR STABBILIT	
5. Il-benessri fiziku u emozzjonali				
5.1. Għandek access għal għestjoni tal-istress jew għal programmi ta' tnaqqis tal-istress fuq il-post tax-xogħol attwali tieghek?	IVA	LE	NOT SURE MHUX ĊERT	
5.2. Matul dawn l-aħħar 12-il xahar, kemm-il darba kellek diffikultà biex torqod jew biex tibqa' rieqed?	B'MOD ĠENERALI, NORQOD TAJJEB		DIVERSI ĠIMGĦAT WARA XULX- IN/DAQQA IVA U DAQQA LE	V
5.3. Tahseb li dawn id-disturbi biex torqod jew biex tibqa' rieqed huma marbuta mal-istress fuq il-post tax-xogħol?	IVA	LE		
5.4. Fl-aħħar xahar, kemm-il jum hassejtek marid?	XEJN		1 JEW 2	MILL-INQAS KULL ĠIMGĦA
5.5. Is-sigurtà tal-impjeg hija tajba fejn tahdem?	IVA	LE		
5.6. Kemm-il darba matul l-aħħar xahar tqis li l-istat mentali tieghek kien pjuttost hażin jew hassejtek imdejjaq jew irrabjat?	SPISS WISQ		NORMALI	
5.7. Il-mumentu fejn hassejtni hażin ix-xahar li ghadda kienu principalment relatati max-xogħol	IVA	LE		
5.8. Matul l-aħħar xahar, is-saħħa fizika jew mentali hażina tieghi zammitni milli nagħmel l-attivitajiet tas-soltu tieghi, bħall-kura personali, ix-xogħol u r-rikreazzjoni?	IVA	LE		

KAMPJUN TA' STHARRIĠ				
5.9. Ta' spiss insib ix-xogħol tiegħi stressanti	NAQBEL ĦAFNA	NAQBEL	MA NAQBILX	MA NAQBEL XEJN
5.10. Ħafna drabi nħossni għajjen ħafna fi tmiem il-gurnata tax-xogħol	NAQBEL ĦAFNA	NAQBEL	MA NAQBILX	MA NAQBEL XEJN
5.11. Fl-aħħar xahar, kelli wġiġh ta' ras kuljum għal ġimgħa jew aktar	IVA	LE		
5.12. Fl-aħħar xahar, kelli wġiġh f'dahri kuljum għal ġimgħa jew aktar	IVA	LE		
5.13. Fl-aħħar xahar, kelli wġiġh fl-istonku kuljum għal ġimgħa jew aktar	IVA	LE		
5.14. Fl-aħħar xahar, wegġajt lili nnifsi matul is-siġħat tax-xogħol	IVA	LE		
6. Entrati ġenerali				
6.1. Kolli ma' kolli, kemm inti sodisfatt bl-impjeg tiegħek?	SODISFATT(A) ĦAFNA	PJUTTOST SODISFATT(A)	MHUX SODISFATT(A) WISQ	MHUX SODISFATT(A)
6.2. Kolli ma' kolli, kemm inti sodisfatt bl-atmosfera tax-xogħol ġenerali fi ħdan l-organizzazzjoni tiegħek?	SODISFATT(A) ĦAFNA	PJUTTOST SODISFATT(A)	MHUX SODISFATT(A) WISQ	MHUX SODISFATT(A)
6.3. Kolli ma' kolli, kemm inti sodisfatt bl-istil ta' tmexxija ġenerali fi ħdan l-organizzazzjoni tiegħek?	SODISFATT(A) ĦAFNA	PJUTTOST SODISFATT(A)	MHUX SODISFATT(A) WISQ	MHUX SODISFATT(A)

Matul l-analiżi, il-partijiet immarkati bl-oranġjo għandhom jingħataw attenzjoni partikolari bħala l-ewwel pass. Għalkemm twegiba waħda jew tnejn fil-kaxxi mmarkati bl-oranġjo mhux bilfors jindikaw tħassib kbir, huwa rrakkomandat li wieħed jibqa' vigilant, peress li jistgħu jindikaw tħtieġa min-naħa tal-membri tal-persunal. Huwa importanti li wieħed iħares lejn it-twegibiet kollha pprovduti b'mod olistiku. Huwa biss billi jittiehed approċċ olistiku li jkun possibbli li jiġu identifikati entrati li se jeħtieġu attenzjoni urġenti aktar milli punti li jistgħu jiġu indirizzati fi stadju aktar tard. Huwa rrakkomandat approċċ iċċentrat fuq il-persunal u l-ħtiġijiet. Meta l-membri tal-persunal **iwieġeb fl-affermattiv għal mistoqsijiet relatati mad-diskriminazzjoni, l-abbuż sesswali u l-fastidju, jew is-sikurezza personali**, dan ikun jirrikjedi **segwitu immedjat f'konsultazzjoni mal-membri tal-persunal**. Il-kunfidenzjalità għandha tiġi osservata f'kull ħin meta jintuza dan l-istħarriġ.

B. KAMPJUN TA' MISTOQSIJJET TA' WARA L-ISKJERAMENT

Jekk espert ikun irregjistra ruħu biex jiġi skjerat f'pajjiż ieħor tal-UE+ ħalli jipprovdi appoġġ fil-qasam tal-ażil jew l-akkoljenza, huwa rrakkomandat li, wara r-ritorn tiegħu, jintalab feedback dwar l-oqsma li ġejjin biex jittejjeb l-appoġġ organizzazzjonali fil-futur.

<p>Fażi ta' thejjija</p> <p>Tikklassifika l-informazzjoni riċevuta qabel it-tluq dwar il-kompiti li għandhom jiġu ssodisfati (aspettattivi minn kontroparti riċeventi) bħala biżżejjed? IVA/LE</p> <p><i>Suġġerimenti għat-titjib</i></p>
<p>Tikklassifika l-informazzjoni riċevuta qabel it-tluq dwar l-ambjent tax-xogħol ġenerali bħala biżżejjed? IVA/LE</p> <p><i>Suġġerimenti għat-titjib</i></p>
<p>Tikklassifika l-informazzjoni riċevuta qabel it-tluq dwar il-persuna ta' kuntatt biex tikkomunika miegħu fil-post tal-iskjerament bħala biżżejjed? IVA/LE</p> <p><i>Suġġerimenti għat-titjib</i></p>
<p>L-informazzjoni li rċevajt qabel it-tluq dwar kif titlob l-appoġġ f'każ ta' emerġenza (saħħa, sikurezza u sigurtà) fil-fehma tiegħek kienet biżżejjed? IVA/LE</p> <p><i>Suġġerimenti għat-titjib</i></p>
<p>Ġejt ipprovdut b'informazzjoni u b'għażla li tinvolvi ruħek ma' konsulent tal-persunal/tim tal-istress f'każ li jkun meħtieġ? IVA/LE</p>
<p>Fażi ta' skjerament</p> <p>Tikklassifika l-appoġġ ipprovdut mit-tim tiegħek stess matul l-inkarigu tiegħek biex tkun tista' twettaq kompiti ta' kuljum bħala biżżejjed? IVA/LE</p> <p><i>Suġġerimenti għat-titjib</i></p>
<p>Tikklassifika l-appoġġ ipprovdut mill-kontroparti tiegħek fil-pajjiż l-ieħor bħala effettiv u biżżejjed biex twettaq il-kompiti tiegħek ta' kuljum? IVA/LE</p> <p><i>Suġġerimenti għat-titjib</i></p>
<p>Il-mezzi ta' rapportar b'mod ġenerali saru ċari, inkluż f'każijiet ta' emerġenza (saħħa, sikurezza u sigurtà) mal-wasla tiegħek? IVA/LE</p>
<p>Opzjonali: Ħadt vantaġġ mill-offerta biex tilhaq konsulent tal-persunal matul l-iskjerament tiegħek? IVA/LE/ma kienx hemm tali għażla</p>
<p>Fażi ta' wara l-iskjerament</p> <p>Inġhatajt l-opportunità li tagħti informazzjoni dwar l-iskjerament tiegħek lill-manijer dirett tiegħek u/jew lil kwalunkwe persuna oħra tal-għażla tiegħek (eż. timijiet ta' appoġġ, konsulent)? IVA/LE</p> <p><i>Suġġerimenti għat-titjib</i></p>
<p>Meta tqis l-esperjenza ġenerali tiegħek li tappoġġa pajjiż ieħor, kemm hemm ċans li tirrakkomanda tali opportunità ta' skjerament lill-kollegi tiegħek?</p>

ANNEX 5. VALUTAZZJONI PERSONALI: TEST TAL-EŻAWRIMENT

Hemm ħafna valutazzjonijiet personali disponibbli online li jipprovdu idea ta' kemm tista' tkun qed tqarreb eżawriment reali. Il-kampjun ipprezentat hawn taħt huwa minn sors online (disponibbli fuq mindtools.com).

Kampjun ta' test tal-eżawriment ⁽⁸³⁾

15-IL DIKJARAZZJONI LI GĦANDEK TWEĠIBHOM	XEJN (PUNT 1)	RARAMENT (2 punti:)	KULTANT (3 PUNTI:)	SPISS (4 punti:)	SPISS ĦAFNA (5 punti)
1. Inħossni għajjen ħafna u mingħajr enerġija fiżika jew emozzjonali					
2. Għandi ħsbijiet negattivi dwar ix-xogħol tiegħi					
3. Jien aktar diffiċli u inqas ta' sostenn għan-nies milli forsi jisthoqqilhom					
4. Jien nirrita ruħi faċilment minn problemi żgħar, jew mill-kollegi u t-tim tiegħi					
5. Inħossni mhux mifhum jew mhux apprezzat mill-kollegi tiegħi					
6. Inħoss li ma għandi lil hadd ma' min nitkellem					
7. Inħoss li qed nikseb inqas minn dak li suppost għandi nikseb					
8. Inħossni taħt livell ta' pressjoni mhux pjaċevoli biex nirnexxi					
9. Inħoss li mhux qed nieħu dak li rrid minn xogħli					
10. Inħoss li qiegħed fl-organizzazzjoni l-ħażina jew fil-professjoni l-ħażina					
11. Jien iffrustrat b'partijiet minn xogħli					
12. Inħoss li l-politika jew il-burokrazija organizzazzjonali jxekklu l-kapaċità tiegħi li nagħmel xogħol tajjeb					
13. Inħoss li hemm aktar xogħol x'nagħmel milli nista' nagħmel fil-prattika					
14. Inħoss li ma għandix ħin biex nagħmel ħafna mill-affarijiet li huma importanti biex nagħmel xogħol ta' kwalità tajba					
15. Insib li ma għandix ħin biex nippjana daqs kemm nixtieq					
Punteġġ finali					

Ikkalkula kemm-il darba wegibt b'xejn, rarament, kultant, spiss, spiss ħafna biex tikkalkula l-punteġġ ġenerali tiegħek.

(83) Immodellat fuq eżempju minn Mind Tools: 'Burnout self-test'.

F'termini ta' punteġġ, MindTools ⁽⁸⁴⁾ jissuggerixxi s-sistema ta' klassifikazzjoni li ġejja.

PUNTEĠĠ	KUMMENT
15–18	L-ebda sinjal ta' eżawriment f'dan il-każ
19–32	Sinjal żgħir ta' eżawriment f'dan il-każ, sakemm xi fatturi ma jkunux partikolarment severi
33–49	Oqgħod attent – tista' tkun f'riskju ta' eżawriment, b'mod partikolari jekk diversi punteġġi huma għoljin
50–59	Int f'riskju serju ta' eżawriment – aġmel xi ħaġa dwar dan b'mod urġenti
60–75	Int f'riskju serju ħafna ta' eżawriment – aġmel xi ħaġa dwar dan b'mod urġenti

(84) Għodod utli oħrajn, bħal djarju tal-istress, huma disponibbli biex wieħed jara hom fuq Mind Tools ("[Stress diaries – identifying causes of short-term stress](#)", 2016).

ANNES 6. METODI TA' INTERVIŻJONI

A. IL-METODU TA' 10 PASSI

L-għan huwa li l-fornitur tal-każ jiġi megħjun biex jindirizza kwistjoni reali jew żvilupp f'daqqa f'sitwazzjoni ta' xogħol. F'10 passi ċari (u pass wieħed ta' preparazzjoni), il-fornitur tal-każ huwa ggwidat fi proċess minn deskrizzjoni tas-sitwazzjoni għall-formulazzjoni ta' azzjoni speċifika. Il-mistoqsijiet ċentrali dejjem huma kif il-fornitur tal-każ huwa relatat kemm mal-każ kif ukoll mal-atturi l-oħrajn f'dak il-każ; x'inhuma l-ħsibijiet u s-suppożizzjonijiet sottostanti wara l-imġiba tiegħu; kemm huwa konxju l-fornitur tal-każ ta' dawn l-ixprunaturi moħbija; u kemm "għandu raġun"?

L-istruttura tal-metodu tiżgura li l-partecipanti l-oħrajn ma jipprogettawx l-analiżijiet u l-kwistjonijiet tagħhom stess fuq il-każ tal-fornitur tal-każ. Il-metodu jippermetti lill-fornitur tal-każ jeżerċita kontroll fuq kif il-grupp jindirizza l-każ minħabba li jiddetermina kemm irid jidhol fih. Il-passi ssuġġeriti jagħtu lill-fornitur tal-każ il-ħin għar-riflessjoni matul il-proċess.

Barra minn hekk, il-partecipanti għandhom opportunità kbira biex jagħtu aktar attenzjoni għall-mistoqsijiet li jsiru minn oħrajn fil-grupp u kif il-fornitur tal-każ iħossu dwarhom u jwieġeb għalihom, li jstimula l-proċess ta' taġlim tagħhom stess. L-istruttura toħloq ukoll sens ta' kalma għall-fornitur tal-każ. Il-partecipanti ma jaqbzux fuq xulxin biex jistaqsu l-mistoqsijiet. Il-passi jagħtu ħafna appoġġ lir-rwol tal-facilitatur.

BENEFIĊJI TA' DAN IL-METODU

- Minħabba l-istruttura tiegħu, il-metodu ta' 10 passi jintemm b'mod naturali b'kors ċar ta' azzjonijiet. Il-metodu jagħmel sejha esplicita dwar il-ħtieġa ta' azzjoni konkreta, abbażi tal-informazzjoni intuittiva miksuba reċentement.
- Il-metodu huwa adattat għal gruppi ta' interviżjoni mingħajr esperjenza minħabba li huwa faċli li wieħed jitgħallmu.
- L-istruttura tagħti lill-fornitur tal-każ sens ta' sikurezza u paċi, u sens ta' direzzjoni.
- Il-partecipanti jitgħallmu b'mod attiv mill-mistoqsijiet ta' xulxin permezz ta' feedback mill-fornitur tal-każ.
- Il-passi kwieti jagħtu lill-fornitur tal-każ l-isparju u l-ħin biex jirrifletti kemm fuq il-proċess kif ukoll fuq dak li għaddej minnu.

ŻVANTAĠĠI

- Il-partecipanti jistgħu jsibu l-istruttura fissa restrittiva, anke wara li jużaw il-metodu f'it drabi biss, li jġib ir-riskju akbar li l-partecipanti joqogħdu inqas attenti fl-eżekuzzjoni.
- Li wieħed jgħaddi mill-10 passi kollha jista' jagħmel il-metodu jinħass li jiehu ħafna ħin.
- Il-metodu huwa inqas adatt biex tinkiseb informazzjoni intuittiva dwar il-valuri u n-normi sottostanti pprezentati mill-fornitur tal-każ.

OSTAKOLI

- L-attività tikkonsisti f'żewġ partijiet: L-ewwel fażi qed tirriċerka u tispeċifika l-kwistjoni. It-tieni fażi qed tesplora l-approċċ alternattiv. Fil-prattika, in-nies għandhom it-tendenza li jiffokaw aktar fuq l-ewwel fażi. Meta jiġri dan, il-metodu jkun inqas effettiv. Għalhekk huwa importanti li jinżamm bilanċ.
- Meta l-enfasi tkun aktar fuq it-tieni fażi, il-parteciċipanti għandhom it-tendenza li jieħdu rwol konsultattiv u ma jgħinix lill-fornitur tal-każ jikseb l-għarfien tiegħu stess.
- Hija meħtieġa d-dixxiplina biex wieħed ikun jista' jzomm mal-passi. Li wieħed jitlef l-istruttura eventwalment iwassal għal telf ta' enfasi u nuqqas ta' impenn.

KUNDIZZJONIJIET/LOGISTIKA GĦALL-UŻU	
Durata	Sagħtejn sa- 2.5 sigħat
Daqs tal-grupp	Minn ħamsa sa tmien persuni
Ogġetti meħtieġa	Flip chart u markers

L-10 PASSI TA' INTERVIŻJONI

TREJJIJA

Il-facilitatur u l-fornitur tal-każ jiddiskutu l-każ, il-kwistjoni tal-każ u l-għażla tal-metodu minn qabel. Il-fornitur tal-każ jintroduci l-każ fi ftit sentenzi u jispiċċa b'“Il-mistoqsija tiegħi hija ...” Il-fornitur tal-każ jikkomunika d-deskrizzjoni tal-każ u l-metodu ta' interviżjoni magħżul lill-parteciċipanti u lill-facilitatur minn qabel.

Pass 1. Deskrizzjoni tat-tariffi

Il-fornitur tal-każ jagħti informazzjoni qasira dwar is-sitwazzjoni, u jittellem dwar l-impressjonijiet, ir-riflessjonijiet u l-għudizzji li jkun għamel dwar in-nies involuti fil-każ. Dan huwa l-mument li l-fornitur tal-każ jipprovdi osservazzjoni fattwali u l-esperjenza konxja tiegħu tal-każ. Huma jikkondividu l-mod kif aġixxew u l-attivitajiet li wettqu s'issa f'dik is-sitwazzjoni speċifika. Huma jifformulaw il-kwistjoni, filwaqt li l-parteciċipanti jsimgħu mill-qrib mingħajr ma jagħmlu mistoqsijiet. Il-parteciċipanti jippruvaw jiksbu l-istampa l-aktar ċara possibbli tas-sitwazzjoni.

Stadju 2. Il-parteciċipanti jifformulaw mistoqsijiet

Il-parteciċipanti jitolbu lill-fornitur tal-każ biex jiċċara l-mistoqsijiet ħalli jlestu l-opinjoni tagħhom dwar is-sitwazzjoni. Kull parteciċipant jifformula tliet mistoqsijiet li jistgħu jiċċaraw xi aspetti tar-relazzjoni bejn il-fornitur tal-każ u l-każ. Il-parteciċipanti jistaqsu mistoqsijiet miftuħa u jzommu lura milli jagħmlu suggerimenti jew jagħtu suggerimenti li jsiru bħala mistoqsijiet. Il-mistoqsijiet jinkitbu fuq flip chart.

Il-fornitur tal-każ jisma' mill-qrib u jirreġistra l-mistoqsija ⁽⁸⁵⁾. Dan ma jwegibx. Il-facilitatur jipprova joħloq atmosfera kalma fil-grupp li tkun tajba għal kull mistoqsija sabiex il-fornitur tal-każ ikun jista' jipproċessa l-mistoqsijiet.

Stadju 3. Valutazzjoni tal-mistoqsijiet mill-fornitur tal-każ

Il-fornitur tal-każ jieħu l-ħin biex jivvaluta l-mistoqsijiet waħda waħda, u jikklassifika kull waħda bħala + (sħuna), 0 (newtrali) jew – (kiesħa). Sħuna tfisser li l-mistoqsija hija rilevanti għall-mistoqsija tal-każ ipprezentata mill-fornitur tal-każ. Kiesħa tfisser li l-mistoqsija mhijiex rilevanti għall-każ fil-fehma tiegħu. Newtrali tfisser li l-mistoqsija tista' tkun interessanti, iżda mhuiwix ċar jekk hix relatata mal-każ. Jekk mistoqsija ma tkunx ċara, il-fornitur tal-każ jista' jitlob kjarifika. Il-parteciċipanti ma jirrispondux għall-valutazzjoni tal-fornitur tal-każ. Madankollu, jistgħu jagħtu attenzjoni lil kwalunkwe eżitazzjoni u lingwagg tal-gisem. M'hemm l-ebda "sħubija".

Stadju 4. Il-fornitur tal-każ iwieġeb il-mistoqsijiet

Il-fornitur tal-każ iwieġeb il-mistoqsijiet immarkati bħala + (sħan) fil-qosor u b'mod rilevanti. Huwa jiddeciedi jekk hux se jwieġeb mistoqsijiet newtrali u/jew kesħin. Sadanittant, il-parteciċipanti ma jikkumentawx u ma jibdewx diskussjonijiet, anke jekk is-sustanza tat-twegiba, skonthom, ma tikkorrispondix mal-valutazzjoni kif mogħtija fil-pass 3.

Stadju 5. L-aħħar sessjoni ta' mistoqsijiet (jew sessjoni fakultattiva ta' taħdit)

Il-parteciċipanti jkollhom l-opportunità li jistaqsu mistoqsijiet dwar il-kwistjoni tal-fornitur tal-każ. Dan ikompli sakemm ma jkunx hemm aktar mistoqsijiet. Il-fornitur tal-każ iwieġeb kemm jista' jkun b'mod konciz. Għal darb'oħra, ma jkun hemm l-ebda diskussjoni. Tingħata attenzjoni lit-twegibiet għal mistoqsijiet + (sħan), filwaqt li wieħed ifittex dubbji u dilemmi. Il-facilitatur jiżgura li l-fornitur tal-każ ikollu l-ħin li jisma' l-mistoqsijiet u li jwegibhom kif suppost.

OPZJONALI

Dan il-pass jista' jiġi sostitwit b'"sessjoni ta' taħdit". Minflok ma jistaqsu mistoqsijiet, il-parteciċipanti jitkellmu dwar dak li semgħu s'issa u x'impresjoni għamel fuqhom. Il-fornitur tal-każ ikun prezenti matul din is-sessjoni ta' taħdit iżda joqgħod b'dahru lejn il-grupp. Il-fornitur tal-każ ma jkunx involut u ħadd ma jkellmu. Huwa jieħu nota ta' dak li jisma'. Wara dan, il-fornitur tal-każ jintalab jgħidxi nnota.

Stadju 6. Il-formulazzjoni tal-qalba tal-każ

Il-parteciċipanti jiktbu l-qalba tal-kwistjoni tal-fornitur tal-każ. Il-parteciċipanti jpoġġu lilhom infushom fil-post tal-fornitur tal-każ u jiktbu "Il-kwistjoni tiegħi hija ..." Il-fornitur tal-każ jikteb ukoll kif iħossu dwar il-kwistjoni tiegħu wara l-ewwel ħames passi. Il-kwistjoni għandha tiġi identifikata f'termini ta' "azzjoni" u r-"rwol" li għandha. L-istil karatteristiku jew l-opinjoni dominanti tal-fornitur tal-każ jistgħu jissemmew ukoll. Il-formulazzjonijiet kollha, ħlief dawk tal-fornitur tal-każ, jinkitbu fuq il-flip chart.

(85) Dan jipprovdni spazju biex wieħed jirrifletti fuq is-sensazzjonijiet/il-ħsibijiet tiegħu stess dwar ċerti kwistjonijiet.

Stadju 7. Il-fornitur tal-każ jivvaluta l-formulazzjonijiet ewlenin

Fuq il-flip chart, il-fornitur tal-każ jikklassifika l-formulazzjonijiet f'termini ta' + (sħan), 0 (newtrali) jew – (kesħin) (ara l-pass 3). M'hemm l-ebda "shubija".

Stadju 8. Il-fornitur tal-każ jagħzel

Il-fornitur tal-każ jikteb il-kwistjoni kif ifformulata fuq il-flip chart, jitkellem dwar dak li jogħgħbu fil-formulazzjonijiet tal-partecipanti (pass 7) u jispjega għaliex xi haġa hija kkunsidrata + (sħuna), – (kiesħa) jew 0 (newtrali). Imbagħad jindika għal kull formulazzjoni x'jixtieq juża fil-formulazzjoni ewlenija tiegħu stess.

Il-partecipanti l-oħrajn jispjegaw ir-raġunijiet wara l-formulazzjonijiet tagħhom stess. Imbagħad jistgħu jsiru mistoqsijiet ta' kjarifika, immirati lejn l-imġiba, il-fehma jew l-istil tal-fornitur tal-każ. Il-fornitur tal-każ itemm dan il-pass billi jiformola mill-ġdid il-kwistjoni tiegħu u jikteb dan fuq il-flip chart. Huwa jiformulaha f'termini, pereżempju, tat-tensjoni bejn l-azzjoni mixtieqa u dik reali jew, pereżempju, bejn l-għanijiet professjonali u l-aspettattivi li jinholqu fis-sitwazzjoni.

Stadju 9. X'inhuma l-forzi li jzommu l-każ "għaddej"?

Il-partecipanti jharsu lejn il-forzi li jipprevjenu lill-fornitur tal-każ milli jibdel l-imġiba tiegħu. Il-fornitur tal-każ jindika kif jistgħu jindirizzaw l-kwistjoni biex ibidlu l-imġiba professjonali tagħhom. Huwa jindika l-elementi kostruttivi u dawk ta' ostakolu.

Mistoqsijiet possibbli

- Xi rrid nibdel?
- X'bidliet qed niffaccja?
- Liema elementi qed jikkawżaw id-dilemma?
- Liema elementi opposti qed jikkawżaw l-eżitazzjoni?
- X'beneficċji u oġġezzjonijiet qed nara?
- X'konsegwenzi qed nara?
- X'għandi nikkunsidra?
- Kif nista' nintroduci dan?
- X'passi rrid nieħu?
- Xi rrid nitgħallem?
- Minn issa 'l quddiem, xi rrid infittex?
- Xi rrid niskopri dwari?
- X'inhuma r-rizultati ta' din l-informazzjoni intuwtiva; x'se nagħmel biha?
- Xi rrid nikseb f'gimġha, xahar jew tliet xhur minn issa?
- Dan juri xi haġa dwar il-mod li bih jien "nitgħallem"?

Stadju 10. Informazzjoni intuwittiva tal-partecipanti u riflessjoni dwar l-intervizjoni

Kull partecipant jikteb l-informazzjoni intuwittiva tiegħu stess. X'tgħallimt minn dan il-każ? Tista' tkun xi ħaġa li hi relatata mal-modi preferuti ta' ħsieb u kif wieħed jistaqsi l-mistoqsijiet, x'għamel mistoqsija kostruttiva jew le, jew x'tgħallem minn mistoqsijiet ta' partecipanti oħrajn u affarijiet simili.

Il-facilitatur jirrifletti fuq is-sessjoni ta' intervizjoni mal-fornitur tal-każ u mal-partecipanti. Din ir-riflessjoni hija mmirata lejn:

- ir-rizultati tad-diskussjoni tal-każ;
- il-każ bħala għodda ta' taġġim u s-suċċess tal-metodu applikat.

B. IL-METODU TAL-MISTOQSJIET UTLI

Matul il-għurnata, nistaqu lilna nfusna u lil persuni oħrajn ħafna mistoqsijiet bl-intenzjoni li niġbru informazzjoni utli. L-intervizjoni tinvolvi l-għajnuna mogħtija lill-fornitur tal-każ billi jsirulu l-mistoqsijiet it-tajbin. Mistoqsijiet tajbin huma mistoqsijiet utli.

Bil-metodu ta' mistoqsijiet utli, in-nies jiksbu informazzjoni intuwittiva dwar x'jagħmel mistoqsija effettiva għall-intervizjoni. Din l-informazzjoni intuwittiva hija doppja.

- Il-metodu jipprovdi informazzjoni intuwittiva dwar il-motivi ta' min ikun qed jistaqsi l-mistoqsija u l-impatt li għandha l-mistoqsija.
- Mistoqsijiet utli huma wkoll metodu ta' taġġim. Dan itejjeb il-kwalità tal-mistoqsijiet li jsiru mill-grupp tal-intervizjoni kif ukoll f'sitwazzjonijiet (ta' xogħol) oħrajn.

B'dan il-metodu, il-fornitur tal-każ għandu jasal biex jirrealizza xi tfisser mistoqsija għalih u jekk tgħinix jikseb informazzjoni intuwittiva dwar il-każ tiegħu. Ħafna mistoqsijiet mill-partecipanti jikkoncernaw ix-xewqa tal-partecipant li jirċievi informazzjoni dwar il-kuntest tal-każ. Il-fornitur tal-każ diġà jaf dawn id-dettalji, u għalhekk kwalunkwe mistoqsija dwar il-kuntest ma għandha l-ebda valur miżjud. Perezempju, kemm hija kbira l-kumpanija? Kemm ilu għaddej dan il-proġett? X'tip ta' stil ta' tmexxija għandha l-persuna inkarigata? Għal raġunijiet ta' konvenjenza, dawn jissejġu "mistoqsijiet ta' kurżità". Dawn it-tipi ta' mistoqsijiet mill-partecipanti mhumiex immirati biex jgħinu lill-fornitur tal-każ.

Huwa xenarju familjari li għandu jiġi interrott minn kollega waqt diskussjoni ma' applikant, u b'hekk jinterrompi s-sekwenza tal-ħsieb tiegħek dwar il-mistoqsijiet li jeħtieġ li tistaqsi. Kollega jista' jkollu sett differenti ta' mistoqsijiet. Barra minn hekk, jekk ikollok lista ta' mistoqsijiet f'moħħok, tista' ttellfek milli tisma' t-twegibiet għaliex minflok tkun qed tiffoka fuq il-mistoqsijiet li jkun fadallek tistaqsi.

Il-metodu tal-mistoqsijiet utli jirrikjedi li żżomm għajnejk fuq il-fornitur tal-każ, u li twieġeb għat-twegibiet tiegħu u għall-imġiba mhux verbali sabiex tkun tista' tappoġġa s-sekwenza tal-ħsieb tiegħu (mhux tiegħek stess).

Il-metodu jwassal biex grupp ta' intervizzjoni jtejjeb drastikament il-kwalità tal-mistoqsijiet tiegħu. Peress li l-fornitur tal-każ huwa responsabbli, jista' jtejjeb l-opportunità tiegħu stess għal intervizzjoni b'suċċess. Huwa f'idejn il-fornitur tal-każ li jindika jekk jaħsibx li mistoqsija hija ta' għajnuna jew le għall-każ tiegħu. Mistoqsijiet mhux utli ma tingħatalhomx attenzjoni u fil-fatt ma jiġux imwiegħba. Dan huwa feedback dirett dwar il-mistoqsijiet tal-partecipanti u l-ħsieb tagħhom.

Benefiċċji: Dan il-metodu jippermetti informazzjoni intuittiva dwar id-diversità tal-mistoqsijiet u l-effett tagħhom fuq il-fornitur tal-każ. Hemm ħafna modi kif wieħed jistaqsi l-mistoqsijiet. L-esperjenza ta' varjazzjoni fil-mistoqsijiet tista' tkun ta' arrikkiment u dan huwa kif tista' twessa' r-repertorju ta' mistoqsijiet tiegħek stess. Il-fornituri tal-każ jitgħallmu li fil-prattika ta' kuljum hemm tendenza naturali li jwiegħbu l-mistoqsijiet kollha. It-twegib jidher li huwa reazzjoni awtomatika. B'mistoqsijiet utli, huma jiskopru li jkun aħjar li wieħed jaħseb dwar jekk il-mistoqsija hijiex ta' xi użu għalihom u mbagħad jagħtu feedback lill-persuna li tkun staqsiet il-mistoqsija.

- In-nies jitgħallmu billi jagħtu u jirċievu feedback dirett għall-mistoqsijiet li jsiru. Il-partecipanti jistgħu jirriformulaw il-mistoqsijiet tagħhom u jerggħu jistaqsuhom, u jesperjenzaw dak li verament jgħin lill-fornitur tal-każ f'dan il-każ speċifiku.
- Il-metodu jħaffef il-proċess ta' intervizzjoni. Peress li mistoqsijiet mhux utli huma injorati, jinħela inqas ħin biex jitwiegħbu mistoqsijiet irrilevanti jew mhux effettivi.
- Mistoqsijiet utli jagħtu informazzjoni intuittiva dwar l-impatt ta' mistoqsija. Mhux biss l-eżitu jkun ta' benefiċċju għall-fornitur tal-każ iżda l-partecipanti jiksbu wkoll esperjenza u Prattika b'mistoqsijiet li huma ta' kontribut reali. Il-fornitur tal-każ jgħin lill-partecipanti jitgħallmu jekk il-mistoqsijiet humiex ta' għajnuna billi jagħzel liema għandu jwiegħeb. Dan huwa kif il-partecipanti jiksbu feedback immedjat.
- Il-fornitur tal-każ jaċċetta mistoqsijiet kostruttivi malajr. Il-mistoqsijiet utli huma aktar effettivi u din iż-żieda fil-veloċità u impatt akbar tagħmel l-intervizzjoni aktar effettiva.
- Il-metodu huwa adatt ukoll għal gruppi mingħajr esperjenza u huwa eżercizzju tajjeb għal grupp ta' intervizzjoni li jrid itejjeb il-kwalità tal-mistoqsijiet tiegħu.

ŻVANTAĠĠI

- Il-metodu jista' jwassal lill-partecipanti għal waqfien fil-bidu. Dawn se jinħarġu miż-żona ta' kumdità tagħhom minħabba li xi wħud mill-mistoqsijiet tagħhom mhux se jkun ta' għajnuna għall-fornitur tal-każ u għalhekk jibqgħu mhux imwiegħba.
- Il-metodu jista' jwassal biex il-grupp jibqa' sieket jekk il-partecipanti jsibuha diffiċli li jfasslu mistoqsijiet utli.

OSTAKOLI

- Il-fornitur tal-każ iwiegħeb awtomatikament mistoqsijiet li ma jkunux utli.
- Il-faċilitatur għandu jibqa' ffukat fuq il-fornitur tal-każ li, wara kolloq, jiddeċiedi jekk mistoqsija tkunx utli jew le.

- Il-fornitur tal-każ mhux mistenni jagħti tweġibiet soċjalment mixtieqa (jew politikament korretti) iżda għandu jesprimi jekk xi haġa hijiex utli jew le.
- Il-metodu jitlob iż-żamma ta' pożizzjoni kostruttiva u miftuħa fir-rigward tal-persuna l-oħra. Aħna għandna t-tendenza li naħsbu mill-perspettiva tagħna stess minflok minn dik tal-fornitur tal-każ.
- Xi kultant xi wħud ma jkunux jistgħu jaħsbu f' mistoqsija utli u jistgħu jhossuhom bħal "falliment". Huwa tajjeb li titgħallem li l-mistoqsijiet li tistaqsi jistgħu jkunu utli jew le f'każ partikolari.
- Il-partecipanti għandhom jaraw dan bħala opportunità biex jitgħallmu; ma għandhiex issir kompetizzjoni dwar min jistaqsi l-aktar jew l-aħjar mistoqsijiet.

KUNDIZZJONIJIET/LOGISTIKA GĦALL-UŻU

Durata	Siegħa sa-1.5 sigħat
Daqs tal-grupp	Minn ħamsa sa tmien persuni
Ogġetti meħtieġa	Xejn

Mistoqsijiet possibbli

- Dan xi jfisser b'mod għalik?
- Kif tidher kieku...?
- X'inhuma l-alternattivi għal...?
- X'tista' tagħmel aktar?
- X'HEMM għalik
- Tista' tgħidli dwar sitwazzjoni meta l-affarijiet marru b'mod differenti għalik?
- X'għamlitek?
- X'jogħgħbok dwar...?
- X'inhuma d-drittijiet tiegħek?
- X'jista' jgħri jekk...?
- X'kwalitajiet kellek biex tikkontribwixxi?

Thejjija Il-facilitatur u l-fornitur tal-każ jiddiskutu l-każ, il-kwistjoni tal-każ u l-għażla tal-metodu minn qabel. Il-fornitur tal-każ iħejji l-każ fi ftit sentenzi u jispicċa b' "Il-mistoqsija tiegħi hija ..." Huwa jibgħat id-deskrizzjoni tal-każ u l-metodu magħżul lill-partecipanti u lill-facilitatur minn qabel.

Pass 1. Deskrizzjoni tat-tariffi

Il-facilitatur jispjega l-metodu. Il-fornitur tal-każ għandu jieħu ż-żmien biex jipproċessa kull mistoqsija u mbagħad jindika kif dan iġieghlu jhossu/jaħseb u jekk huwiex ta' għajjnuna jew le għalih. Huwa ma għandux iwieġeb mistoqsijiet mhux utli. Il-fornitur tal-każ jispjega l-każ tiegħu fi ftit sentenzi, u jispicċa bil-mistoqsija tal-każ. Din tista' tinkiteb fuq flip chart.

Stadju 2. Il-formulazzjoni ta' mistoqsijiet

Il-partecipanti jiktbu xi mistoqsijiet li jixtiequ jistaqsu li jistgħu jkunu utli bħala bidu. Ladarba l-mistoqsijiet jinkitbu, kull partecipant jikklassifika l-mistoqsijiet fl-ordni li jixtieq jistaqsihom.

Stadju 3. Mistoqsijiet

- Partecipant wieħed jistaqsi l-ewwel mistoqsija. Il-fornitur tal-każ jipproċessa din il-mistoqsija fis-silenzju. Imbagħad jidentifika kif iħossu/x'jaħseb wara li sema' din il-mistoqsija u jgħid jekk din hijiex ta' għajnuna. Il-mistoqsija tħegġeg lill-fornitur tal-każ biex jaħseb dwar il-kwistjoni tiegħu? Huwa ma jwegibx għall-mistoqsija għalissa. Huwa biss meta l-fornitur tal-każ isib li l-mistoqsija hija utli li jagħti tweġiba propja. **OPZJONALI** Il-partecipant jispjega għaliex staqsa din il-mistoqsija. Sussegwentement, il-grupp jiddeciedi jekk l-effett tal-mistoqsija jikkorrispondix mal-intenzjoni ta' min staqsiha.
- Il-partecipant li jmiss jistaqsi l-ewwel mistoqsija tiegħu u tiġi segwita l-istess proċedura. Meta partecipanti differenti jkollhom l-istess mistoqsija/mistoqsijiet, il-facilitatur jista' jiddeciedi li ssir ukoll din l-istess mistoqsija. Xi drabi differenzi żgħar jistgħu jkunu ta' għajnuna. Jekk dan ma jkunx il-każ, issir il-mistoqsija li jmiss fl-ordni tal-klassifikazzjoni.
- Il-partecipanti jagħmlu mistoqsijiet wieħed wara l-ieħor. Jekk ikun meħtieġ, huma jieħdu nota għalihom infushom jekk mistoqsija kinitx ta' għajnuna jew le u għaliex. Il-facilitatur jivverifika regolarment mal-fornitur tal-każ biex jara jekk hemmx bżonn jagġusta l-kwistjoni tal-każ.

Stadju 4. Sessjoni ta' taħdit kostruttiv (fakultattiva)

Jekk ikun diffiċli li wieħed jaħseb u jistaqsi mistoqsijiet utli, il-facilitatur jista' jiddeciedi li jinkludi sessjoni ta' taħdit kostruttiv. Dan jista' jagħti lill-partecipanti għarfien għid li jista' jagħtihom ideat għal mistoqsijiet godda. Dak li huwa importanti hawnhekk huwa li l-partecipanti jesploraw modi possibbli biex flimkien isibu mistoqsijiet utli. Is-sessjoni li jmiss jista' jkollha l-għan li jinstabu dawn il-modi. Għall-kuntrarju ta' taħdit ordinarju, fejn ma ssir l-ebda mistoqsija, tista' tagħzel li tithaddet billi tistaqsi biss mistoqsijiet utli li huma bbażati fuq osservazzjonijiet ta' ipotezi. Il-mistoqsijiet jistgħu jwessgħu l-fehma tal-fornitur tal-każ.

Eżempji ta' mistoqsijiet

- Kif tħares lejn ...?
- X'taħseb fil-fatt dwar ...?
- F'dan l-eżempju xi jġiegħlek...?
- Xi jkunu l-għanijiet tiegħek...?

Il-fornitur tal-każ jindika dak li affettwah l-aktar u dak li jrid jiffoka fuqu fil-pass li jmiss.

Stadju 5. It-tieni sessjoni ta' mistoqsijiet

Din it-tieni sessjoni ta' mistoqsijiet hija bbażata fuq il-fornitur tal-każ. Il-mistoqsijiet ma għandhomx għalfejn isiru fl-ordni tal-partecipanti. Jekk xi hadd ma jkunx jista' jaħseb

dwar mistoqsija utli, jista' jgħid biss x'inhil-intenzjoni tiegħu u jitlob lill-grupp biex jgħinuh jiformula l-mistoqsija t-tajba.

Stadju 6. L-essenza tal-mistoqsija

Meta jkunu saru l-mistoqsijiet kollha, kull parteċipant jiformula l-essenza tal-każ f'mistoqsija kostruttiva waħda. Pereżempju, jekk il-partiċipant jaħseb li l-essenza hija s-sens ta' responsabbiltà tal-fornitur tal-każ f'xogħlu bħala konsulent, jista' jagħmel mistoqsija bħal "Il-fatt li inti konsulent kif jaffettwak?" jew "Fil-fehma tiegħek, x'jagħmel konsulent tajjeb?"

Jekk dan ikun diffiċli wisq għall-partiċipanti, l-alternattiva hija li tiġi fformulata l-mistoqsija kostruttiva bħala "Il-kwistjoni tiegħi hija ...?" It-twegiba għal din il-mistoqsija tippermetti lil kull parteċipant ipogġi lilu nnifsu fil-pożizzjoni tal-fornitur tal-każ.

Stadju 7. Fornitur tal-każ: għarfien u pjan ta' azzjoni

Il-fornitur tal-każ jikkondividi l-għarfien li kiseb, x'se jibdel fl-imġiba tiegħu u l-passi li se jieħu biex jikseb dan.

Step 8. Għadd ta' partiċipanti

Kull parteċipant jikteb l-informazzjoni intuittiva tiegħu stess. X'tgħallmu minn dan il-każ? Tista' tkun xi ħaġa li tkun relatata mal-modi preferuti ta' ħsieb u kif isiru l-mistoqsijiet, x'għamel mistoqsija partikolari kostruttiva jew ta' xkiel, x'tgħallmu minn mistoqsijiet ta' partiċipanti oħrajn, u affarijiet simili.

Stadju 9. Riflessjoni dwar l-intervizzjoni

Il-facilitatur jirrifletti dwar is-sessjonijiet ta' intervizzjoni mal-fornitur tal-każ u mal-partiċipanti. Din ir-riflessjoni hija mmirata lejn:

- Ir-riżultati tal-proċedura ta' konsultazzjoni.
- il-każ bħala għodda ta' taġġim u s-suċċess tal-metodu applikat.

IR-REGOLI U L-LINJI GWIDA LI GĦANDHOM JIĠU KKUNSIDRATI BIL-METODI TA' INTERVIŻJONI KOLLHA

It-titjib tal-funzjonament personali permezz tal-intervizzjoni jirrikjedi ftuħ u sinċerità. Il-partiċipanti jridu jkunu lesti jikkondividu l-għażliet ta' tagħhom għal ċertu approċċ lejn il-ħidma, il-kwistjonijiet personali u l-emozzjonijiet ta' tagħhom fi grupp. L-ekwivalenza tal-partiċipanti hija prerekwizit għal eżitu ta' intervizzjoni sewi. Ir-riflessjoni miftuħa dwar il-funzjonament personali ta' dak li jkun tirrikjedi wkoll fiduċja u kunfidenzjalità fost il-partiċipanti fl-intervizzjoni. Għandu jiġi żgurat li l-informazzjoni kondiviża fl-intervizzjoni tiġi ttrattata bħala **kunfidenzjali**.

L-IMPORTANZA TAT-TRASPARENZA

Il-partiċipanti għandhom ikunu jafu minn qabel x'jistgħu jistennew mis-sessjonijiet ta' intervizzjoni. Dan mhux biss biex ikunu jistgħu jhejju ruħhom, iżda wkoll biex jiġu evitati

I-konfużjoni u s-sorpriži negattivi. Il-kwistjonijiet li ġejjin ta' sessjoni ta' intervizzjoni għandhom jiġu ċċarati u kkomunikati minn qabel:

- I-ambitu tal-intervizzjoni (il-funzjonament personali tal-persunal u/jew ta' każ ta' applikant),
- in-numru massimu ta' parteċipanti (eż. fil-każ ta' tim akbar: mhux aktar minn tmien parteċipanti),
- il-frekwenza tas-sessjonijiet ta' intervizzjoni (eż. darba fix-xahar),
- it-tul tas-sessjoni (massimu ta' 3 sigħat),
- in-numru massimu ta' każijiet li għandhom jiġu diskussi għal kull sessjoni (eż. tnejn).

REGOLI IMPORTANTI DWAR L-IMĠIBA GĦALL-PARTEĊIPANTI U L-FACILITATUR JINKLUDU DAN LI ĠEJ.

- L-adozzjoni ta' attitudni mingħajr ġudizzju. Imġiba ta' ġudizzju jew ta' nuqqas ta' approvazzjoni jew dikjarazzjonijiet minn parteċipanti oħrajn ma jirriżultawx f'bidliet pożittivi u għandhom jiġu evitati.
- Fejn possibbli ma jsirux mistoqsijiet ta' "għaliex". Il-mistoqsija "għaliex" spiss turi li wieħed ma jifhimx u għalhekk jiġġudika.
- Staqsi mistoqsijiet miftuħa għal kjarifika u stieden lill-parteċipanti jiddikjaraw l-argumenti/ir-raġunijiet tagħhom. Pereżempju, "Tista' tgħidli aktar dwar dan?" Dawn il-mistoqsijiet se jipprovdu informazzjoni importanti u jikkontribwixxu għal atmosfera kooperattiva.
- Tiddiskriminax. Evita li toffri pariri jew li tordna lil dak li jkun x'għandu jagħmel jew kif għandu jġib ruħu, inklużi dikjarazzjonijiet bħal "Kieku kont minnek..." Ipprova offri informazzjoni rilevanti, suggerimenti tentattivi u ddiskuti alternattivi. Ipprova orbot il-kontribut tiegħek mal-esperjenza tal-persuna l-oħra. Wieħed għandu jithalla jieħu d-deċiżjoni tiegħu stess. Dan se jkun aktar xieraq u effettiv milli tikkopja l-fehma ta' xi hadd ieħor.
- Tiħux ir-responsabbiltà għall-problemi tal-kollegi tiegħek. Ipprova mmotivahom u appoġġahom biex isolvu l-problemi tagħhom stess.
- Isma' bir-reqqa. Titkellimx wisq u tinterpretax, izda kun ċert li fhimt sew billi tqassar dak li taħseb li xi hadd ikun qal u billi tistaqsi jekk dan huwiex dak li kien intenzjonat.
- Preferibbilment, żomm mal-kuncett ta' "hawnhekk u issa". Il-persuni xi jhossu jew x'jaħsbu issa, xi jfissru l-affarijiet/l-emozzjonijiet issa għan-nies, x'jaraw bħala perspettivi u affarijiet simili. Dan ġeneralment jagħti informazzjoni aktar rilevanti għall-bidla fl-imġiba milli diskussjoni ta' dak li ġara fil-passat.
- Agħti attenzjoni għall-vulnerabbiltajiet Kif u x'jaħsbu n-nies, x'inhu l-impatt ta' ċerti avvenimenti fuqhom u affarijiet simili. Dan jista' jagħti lin-nies informazzjoni intuwittiva dwar ir-raġuni għall-imġiba tagħhom.
- Uri li tifhem u tagħti kas. Uri interess billi tistaqi lin-nies kif qed iħossuhom u kif se jrin l-affarijiet.
- Ittratta lin-nies b'rispett. Uri apprezzament għall-kontribut tan-nies, skuża ruħek f'każ ta' nuqqas ta' fehim, eċċ.
- Tagħmilhiex ta' terapista. Li tisma' bir-reqqa huwa importanti, izda wieħed għandu joqgħod attent li ma jippretendix li għandu r-rwol ta' terapista.

ANNEX 7. ATTIVITAJIET TA' BINI TAT-TIM SKONT L-ISTADJU

Hawn taħt huma inkluzi informazzjoni u kjarifika addizzjonali dwar id-diversi stadji tal-iżvilupp tat-tim u l-attivitajiet assoċjati.

IL-#AMES STADJI TAL-IŻVILUPP TAT-TIM

IFFURMAR	KOMMOSSJONI	NORMALIZZAZZJONI	PRESTAZZJONI	AGĠORNAMENT/ TRASFORMAZZJONI
<ul style="list-style-type: none"> — Aghmel introduzzjonijiet/ ikkondividi l-isfond — Ohloq għanijiet u direzzjoni ċari tal-proġett — Iddetermina l-irmiti u l-imġiba aċċettabbli — Ibbni relazzjonijiet u approċċ tal-kompitu — Ivaluta l-għarfien, il-ħiliet u l-kapaċitajiet ta' kull membru tat-tim — Ikkoncentra aktar fuq il-proċessi tat-tim milli fuq il-kompiti — Aħdmu flimkien biex ikun żgurat li kulhadd jiġi assenjat rwoli/ responsabbiltajiet — Ibdja stabbilixxi normi tat-tim 	<ul style="list-style-type: none"> — L-identifikazzjoni u l-indirizzar tal-imġiba mhux produttiva — Tgħallem isma' u rrispetta ideat u perspettivi differenti — Haddan id-diversità ta' l-ħsieb u żviluppa t-tolleranza fost il-membri tat-tim — #allihom joħorġu l-fiduċja u r-rispett billi ssir fidma biex jingħelbu d-diffikultajiet — Aħdem fuq id-differenzi interpersonali — Ikkoncentra fuq is-soluzzjoni tal-problemi u l-kjarifiki tal-għanijiet 	<ul style="list-style-type: none"> — Flu r-responsabbiltà mit-teħid tad-deċizzjonijiet u mis-soluzzjoni tal-problemi — Iddefinixxi kif se jimxi 'l quddiem it-tim — Ilhaq qbil dwar in-normi miktuba u mhux miktuba ta' kif issir fidma flimkien — Iddetermina kif l-informazzjoni se tiġi kondiżiva — Aqbel dwar kif se jiġu solvuti l-kunflitti — Iddeciedi liema għodod u proċessi se jintużaw biex isir ix-xogħol — Ikkondividi d-data, esplora soluzzjonijiet, u aħdem lejn għan komuni — Aħdem b'mod kollaborattiv 	<ul style="list-style-type: none"> — Aħdem mingħajr is-sorveljanza ta' mexxej — Kun indipendenti — Aghmel deċizzjonijiet u solvi l-problemi malajr u b'mod effettiv — Solvi l-kwistjonijiet u ilhaq kunsens mingħajr ma tfixxkel il-proġett — Uża l-punti b'saħħithom tal-membri tat-tim — Ikkoncentra aktar fuq il-kompitu milli fuq proċessi — Ilqa' opinjonijiet differenti biex jispiraw deċizzjonijiet kreattivi — Iddelega u kkondividi l-funzjoni ta' tmexxija — Issorvelja l-progress, iċċelebra l-istadji importanti u ibni spirtu ta' #bberija 	<ul style="list-style-type: none"> — Iċċelebra s-suċċessi — Iġbor l-aħjar prattiki u tagħlimiet meħuda għall-użu futur — Fittex opportunitajiet biex tilhaq l-għeluq — Aghmel it-tislijiet u l-arrangamenti biex wieħed iżomm kuntatt

Sors: © Hames stadji ta' żvilupp tat-tim immudellati fuq immaġni minn Mind Tools (mindtools.com).

Nota: Mhux dejjem ikun meħtieġ li jiġi mistieden facilitatur estern. L-attivitajiet jistgħu jitmexxew ukoll mill-manijer tat-tim jew manijer/specjalist tar-rizorsi umani, pereżempju. Madankollu, jekk ikun hemm kunflitt ta' interess, għandu jiġi mistieden facilitatur estern li jkun newtrali biex ma jkunx hemm preġudizzju.

STADJU 1. IFFURMAR

Eżerċizzju ta' introduzzjoni: komuni u uniku ⁽⁸⁶⁾



20–30 minuta (massimu)



10–20 parteċipant

Oħloq gruppi ta' erba' jew ħames persuni u ħallihom jiskopru dak li għandhom komuni, flimkien ma' karatteristiċi interessanti li huma uniċi għan-nies fil-grupp.

MIRA

Dan l-eżerċizzju jippromwovi l-unità, peress li jgħin lin-nies jirrealizzaw li għandhom aktar bażi komuni mal-pari tagħhom milli jistgħu jirrealizzaw għall-bidu. Hekk kif in-nies isiru konxji tal-karatteristiċi uniċi tagħhom, dawn jistgħu jgħinu wkoll lil oħrajn iħossuhom mogħtija s-setgħa li joffru lill-grupp xi ħaġa unika.

MATERJALI

Żewġ folji ta' karta u pinna għal kull grupp.

STRUZZJONIJIET

Ifforma gruppi ta' bejn ħamsa u tmien persuni u agħtihom żewġ folji ta' karta u lapas jew pinna. L-ewwel parti tal-attività hija **affarijiet komuni**, fejn kull sottogrupp jagħmel lista tal-affarijiet li għandhom komuni. L-oġġetti elenkati jridu japplikaw għal kulhadd fis-sottogrupp. Trid tevita li tikteb affarijiet li n-nies jistgħu jaraw (eż... “kulhadd għandu x-xagħar” jew “kollha kemm aħna lebsin il-ħwejjeg”). Ipprova hegġiġhom jespjoraw aktar fil-fond. Wara madwar 5 minuti, qabbad kelliem minn kull sottogrupp biex jaqra l-lista tagħhom.

Imbagħad, skont l-għanijiet tiegħek għas-sessjoni, jista' jkollok nofs kull sottogrupp idur għal grupp ieħor għal varjetà ta' karatteristiċi jew tista' tħalli lil kulhadd fl-istess grupp. Fit-tieni folja tal-karta, għidilhom jiktbu l-affarijiet uniċi, jiġifieri li kull oġġett japplika għal persuna waħda biss fil-grupp. Il-grupp jipprova jsib mill-inqas żewġ affarijiet uniċi għal kull persuna. Wara 5-7 minuti, jista' jkollok kull persuna tgħid waħda mill-affarijiet uniċi tagħha jew inkella jkollok persuna li taqrahom waħda waħda, u oħrajn jippruvaw jaqtgħu min kienet. Għal darb'oħra, trid tmur lil hinn minn dak li huwa superficjali, u tevita dawk l-affarijiet li n-nies jistgħu jaraw faċilment.

(86) Cserti, R., “Common and unique”, SessionLab, 2018.

— **Attività 1:** stabbiliment tal-għanijiet ⁽⁸⁷⁾

L-għanijiet tat-tim huma dikjarazzjonijiet li jiggwidaw lit-timijiet biex jissodisfaw ir-responsabbiltajiet u l-ħtiġijiet tan-negozju tagħhom. Jekk l-għanijiet ikunu ċari u jistgħu jintlaħqu, dawn iservu mhux biss bħala pjan ta' azzjoni ta' tim, iżda wkoll bħala l-enerġija tiegħu. L-għanijiet huma importanti f'ħafna livelli differenti.

- L-għanijiet jistabbilixxu standards għat-titjib.
- L-għanijiet jiffokaw l-attività.
- L-għanijiet ikejlu l-progress.
- L-għanijiet jgħaqqdu lit-tim mal-organizzazzjoni.
- L-għanijiet jimmotivaw u jenerġizzaw.
- L-għanijiet huma l-bażi għat-teħid tad-deċiżjonijiet.
- L-għanijiet jiffurmaw il-“verità” u l-iskop għal tim.

L-aħjar għanijiet huma għanijiet **SMART**. Dan ifisser li dawn għandhom ikunu speċifiċi (**s**pecific), jistgħu jitkejlu (**m**asurable), jistgħu jintlaħqu (**a**chievable), realistiki (**r**ealistic) u f'waqthom (**t**imely).

STRUZZJONIJIET

Pass 1. Biex timmotiva lill-membri tat-tim biex jibdeu jaħsbu b'mod sinifikattiv dwar l-iffissar tal-għanijiet, hegġiġhom iwieġbu żewġ mistoqsijiet li jipprovokaw il-ħsieb.

- Għaliex jeżisti s-CEPOL?
- X'inhu l-aħjar xenarju possibbli biex jiġi deskritt x'se jwettaq dan it-tim – il-futur ideali tagħna?

Stadju 2. Meta jitqiesu r-raġunijiet għall-eżistenza tat-tim u l-viżjoni tal-futur ideali tiegħu, individwalment **ikteb tliet affarijiet li inti personalment tixtieq li t-tim iwettaq** sal-aħħar tas-sena d-dieħla (aġġusta l-perjodu ta' żmien biex jaqbel mas-sitwazzjoni tat-tim tiegħek). Fi kliem ieħor, x'tixtieq tara bħala għanijiet tat-tim?

Stadju 3. Itlob lil kull individwu jikkondividi l-għanijiet tat-tim mixtieqa tiegħu. Niżżilhom fuq whiteboard u mbagħad iġborhom, qassamhom fi gruppi u pprioritizzahom. Issa, ittestja l-għanijiet ewlenin tiegħek skont il-kriterji SMART. L-għanijiet tiegħek huma speċifiċi, jistgħu jitkejlu, jistgħu jintlaħqu, realistiki u f'waqthom?

Stadju 4. Attiva l-għanijiet magħżula tiegħek billi timla ċ-ċart tal-għanijiet ta' hawn taħt.

DIKJARAZZJONIJIET TAL-GĦANIJIET	PERSUNA EWLENIJA	RIŻORSI MEHTIEĠA	PERSUNI LI JISTGĦU JGĦINU	INDIKATURI TAL-KISBA	KRONOLOĠIJA
Għan 1					
Għan 2					

(87) Workshop Exercises, “Focusing a team”.

DIKJARAZZJONIJIET TAL-GĦANIJET	PERSUNA EWLENIJA	RIŻORSI MEHTIEĠA	PERSUNI LI JISTGĦU JGĦINU	INDIKATURI TAL-KISBA	KRONOLOĠIJA
Għan 3					
eċċ.					

Stadju 5. Mistoqsijiet ta' diskussjoni ta' segwitu.

- X'inhuma xi ostakli li jistgħu jagħmluha diffiċli li jintlaħaq kull għan?
- Kif jistgħu jingħelbu dawn l-ostakli?
- X'inhuma xi affarijiet li tista' tagħmel individwalment biex tgħin biex jintlaħqu l-għanijiet tat-tim?
- Kif għandna nirrikonoxxu jew niċcelebraw meta nilhqu għan?
- Kif inżommu lilna nfusna responsabbli biex nilhqu kull għan?
- Kif nibqgħu f'kuntatt mal-għanijiet tagħna? Fi kliem ieħor, kif inżommu l-għanijiet friski f'moħħna sabiex ma "ninsewhomx" jew ma nagħtux kashom?
- Kif nistgħu nilhqu l-għanijiet tagħna b'mod aktar effiċjenti? Pjaċevoli?

Igbor il-punti ewlenin diskussi taħt kull mistoqsija matul il-pass 5 fuq flip chart. Dan jista' jseħh billi kull mistoqsija titqiegħed fuq flip chart waħda u billi n-nies jimxu u jiktbu l-punti tagħhom direttament fuq il-flip chart jew, jekk il-grupp ikun iżgħar, il-facilitatur jikteb il-kummenti mill-grupp.

Kjarifika tar-rwoli tat-tim ⁽⁸⁸⁾



120–180 minuta



1–10 parteċipanti

Il-ftehimiet ta' tim dwar ir-rwoli individwali joperaw b'hal kuntratti. Dawn jagħmlu l-affarijiet ċari għall-membri tat-tim u jgħinu biex jiffukaw l-enerġija. Din hija attività f'zewg partijiet.

MIRA

Jiġu ċċarati r-rwoli tat-tim.

MATERJALI

Ĉart u pinna għal kulhadd.

STRUZZJONIJIET

Parti 1: responsabbiltajiet tax-xogħol

Kull membru tat-tim għandu jaħseb dwar ix-xogħol speċifiku tiegħu u mbagħad **jidentifika madwar seba' responsabbiltajiet ewlenin tax-xogħol**. Poġġi dawn ir-responsabbiltajiet fuq iċ-ċart ta' hawn taħt u mbagħad imla l-matrici kif indikat.

(88) Workshop Exercises, "Clarifying roles".

IR-RESPONSABBILTAJIET EWLENIN TIEGHEK	IKKLASSIFIKA F'TERMINI TA' IMPORTANZA GHAX-XOGHOL TIEGHEK (1 = L-AKTAR IMPORTANTI)	B'MOD ĠENERALI, IL-PERĊENTWAL TAL-ĦIN TAX-XOGHOL LI FIL-FATT TALLOKA GĦAL DIN IR-RESPONSABBILTÀ	IDEALMENT, IL-PERĊENTWAL TA' ĦIN LI THOSS LI GĦANDEK TKUN QED TIDDEDIKA GĦAL DIN IR-RESPONSABBILTÀ	A. IR-RESPONSABBILTÀ HIJA PARTI MIS-SETT TA' FIJIET TIEGHEK? (1 = LE, 2 = KEMXEJN, 3 = IVA)	B. KOMPARATTIVAMENT, KUNTENT LI GĦANDEK DIN IR-RESPONSABBILTÀ? (1 = LE, 2 = KEMXEJN, 3 = IVA)
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					

Parti 2: diskussjoni

Ikkondividi mat-tim iċ-ċart tar-rwol individwali mimlija tiegħek u poġġiha fuq flip chart jew xi haġa simili biex jarawha l-oħrajn. Imbagħad aħdem biex tiċċara u tallinja r-rwoli u r-responsabbiltajiet tat-tim billi tiddiskuti l-mistoqsijiet elenkati hawn taħt.

- Hemm xi responsabbiltà li qed tfixkel il-kapaċità tiegħek li tikkontribwixxi għall-kompiti tat-tim?
- Hekk kif tirrieżamina ċ-ċarts tar-rwol ta' membri oħrajn tat-tim, tara responsabbiltà li "tinbidel malajr"? Dan ifisser li r-responsabbiltà tingħata inqas apprezzament milli jistħoqqilha.
- Hekk kif tirrieżamina ċ-ċarts tar-rwol ta' membri oħrajn tat-tim, tara responsabbiltà li hija żejda jew "mgħobbija żejjed"?
- Qed tagħmel xi haġa li ma tħossokx komdu biha filwaqt li xi hadd ieħor indika li jhobb jagħmilha aktar minnek?
- Hemm postijiet fejn ir-responsabbiltajiet għandhom jiġu kkonsolidati, skambjati jew eliminati?
- Hemm wisq xogħol li qed isir li ma jallinjax jew li mhuwix relatat mar-responsabbiltajiet tat-tim identifikati tiegħek?
- Hemm oqsma ta' kunflitt?
- Hemm modi kif jiġi ssimplifikat l-isforz?
- Kif tħares lejn l-informazzjoni fuq iċ-ċarts kollha, kif tista' tirristruttura r-responsabbiltajiet tax-xogħol tiegħek sabiex tipprovdi appoġġ akbar lit-tim?

Għandhom jittieħdu n-noti u jiġu elenkati b'mod vizibbli fuq il-flip chart. It-teħid tan-noti jista' jinbidel bejn voluntiera fil-grupp.

STADJU 2. KOMMOSSJONI

L-għoti u r-riċeviment ta' feedback ⁽⁸⁹⁾



120–180 minuta



1–10 parteċipanti

MIRA

Biex il-parteċipanti jkunu jistgħu jaraw **erba' tipi distinti ta' feedback applikati** fl-istess sitwazzjoni. Din l-attività għandha turi li nuqqas ta' feedback jew rispons pożittiv biss mhux ta' benefiċċju.

MATERJALI

Ballun tal-golf wieħed.

STRUZZJONIJIET

Pass 1. Staqsi għal erba' voluntiera mill-grupp.

Stadju 2. Informahom li, wieħed wara l-ieħor, se jissejġu lura fil-kamra biex ifittxu ballun tal-golf.

Stadju 3. Itlobhom jitolqu mill-kamra.

Stadju 4. Informa lill-parteċipanti li jifdal dwar ir-rwol tagħhom f'din l-attività.

- **FEEDBACK SILENZJUŻ.** Meta voluntier numru 1 jidhol fil-kamra, il-parteċipanti għandhom jibqgħu kompletament silenzjużi u ma jidherx.
- **FEEDBACK NEGATTIV.** Meta voluntier numru 2 jidhol fil-kamra, il-parteċipanti kollha għandhom jagħtu feedback negattiv, irrispettivament minn kemm ikun qrib jew 'il bogħod mill-ballun dak li qed ifittex.
- **NOTA DWAR FEEDBACK NEGATTIV.** Twissija lill-facilitatur: din is-sitwazzjoni tista' ssir perikoluża jew stramba għalhekk kun af lill-grupp tiegħek u jekk ikun hemm bżonn intervjeni.

Kun sensitiv għad-dinamika tal-grupp iżda hegġeg lill-parteċipanti jużaw din l-istrategija sabiex jidher dwar il-feedback. Agħtihom struzzjonijiet biex jagħtu t-tip ta' feedback negattiv, kemm permezz ta' kliem kif ukoll permezz tal-lingwaġġ tal-gisem, li jistgħu jismgħu fuq il-post tax-xogħol meta xi hadd ma jkunx sodisfatti. Il-parteċipanti **ma għandhom** iwiegħbu għall-ebda talba għal direzzjoni jew assistenza (ħlief b'botta).

(89) L-Inizjattiva tal-Forza tax-Xogħol tas-Saħħa, [Li Effectively Giving and Receiving Feedback](#), L-Inizjattiva tal-Forza tax-Xogħol tas-Saħħa, CA, 2016.

- **FEEDBACK POŻITTIV.** Meta voluntier numru 3 jidhol fil-kamra, il-partecipanti kollha għandhom jagħtu feedback pożittiv iżda mhux speċifiku (eż. “fadallek hafna”, “jogħgobni l-mod kif sejjer”) irrISPETTIVAMENT minn kemm ikun qrib jew ‘il bogħod mill-ballun dak li qed ifittex. Il-partecipanti ma **għandhomx** iwiegħbu għal kwalunkwe talba għal direzzjoni jew assistenza (ħlief b’affermazzjonijiet ulterjuri ta’ “tista’ tagħmilha” jew “għandna fiduċja fik”).
- **FEEDBACK SPEĊIFIKU.** Meta voluntier numru 4 jidhol fil-kamra, il-partecipanti għandhom jipprovdu ħjiel u suggerimenti speċifiċi biex isib l-ballun, mingħajr ma jikxfu l-post tiegħu. Huma għandhom iwiegħbu għal mistoqsijiet b’iva/le.

Stadju 5. Aħbi l-ballun tal-golf. Stieden lill-erba’ voluntiera wieħed wara l-ieħor. Kull voluntier jirċievi l-feedback preskritt imsemmi hawn fuq.

- **Silenzjuż.** Għall-voluntier numru 1, aħbi l-ballun tal-golf f’post mhux diffiċli wisq fil-kamra. Halli 2–3 minuti għat-tfittxija.
- **Negattiva** Għall-voluntier numru 2, agħzel post aktar diffiċli. Halli 2–3 minuti għat-tfittxija.
- **Pożittiv iżda ġenerali.** Għall-voluntier numru 3, agħzel post saħansitra aktar diffiċli. Halli 2–3 minuti għat-tfittxija.
- **Speċifiċi** Għall-voluntier numru 4, agħzel punt saħansitra aktar diffiċli. Halli 2–3 minuti għat-tfittxija.

Stadju 6. Il-voluntiera jerġgħu jiddaħħlu fil-kamra, jiġu diskussi l-mistoqsijiet li ġejjin.

- Kif ħassejtek waqt li kont qed tfittex il-ballun?
- Xi ħsibt/ħassejt bħala riżultat tal-feedback li rċevejt?
- Il-feedback li rċevejt kif affettwa l-prestazzjoni tiegħek?
- Il-feedback li rċevejt kif affettwa kif ħassejtek dwar l-individwi li taw il-feedback?
- Li kieku dan kien it-tip ta’ feedback li tirċievi kuljum, kif tħossok?
- Xogħol fuq l-esperjenzi fuq il-post tax-xogħol – x’tip ta’ feedback esperjenzajt fuq ix-xogħol?

Attività ta’ kunflitt – erba’ kelmiet ⁽⁹⁰⁾

Nota: Din l-attività għandha titmexxa minn **persuna newtrali** li mhijiex parti mit-tim u/jew mill-kunflitt.



60–120 minuta



10–20 partecipant

MIRA

Biex il-membri tat-tim ikunu jistgħu jsolvu l-kunflitti, opinjonijiet differenti u kif membri tat-tim differenti jindirizzaw il-kunflitt.

(90) Management Training Specialists, “Conflict management exercises and activities to use with your team”, 2020.

MATERJALI

Folja waħda ta' karta u pinna għal kulhadd.

STRUZZJONIJIET

Pass 1. Itlob lil kull membru tat-tim biex jikteb erba' kelmiet li jassoċja mal-kelma "kunflitt".

Stadju 2. Itlobhom jinqasmu f'pari u bħala par iridu jiddeċiedu dwar l-aħjar erba' kelmiet mit-tmienja li kitbu bejniethom. Il-par se jittellem ftit fl-aħħar.

Stadju 3. Kull par se jingħaqad ma' par ieħor u l-proċess ikompli. Irrepeti dan sakemm ikollok nofs it-tim li jkun qed jinnegozja man-nofs l-ieħor tat-tim biex jiproduċu, bejniethom, l-aħjar erba' kelmiet li huma jassoċjaw mal-kelma "kunflitt".

Stadju 4. Agħti l-informazzjoni. Staqsi lill-grupp il-mistoqsijiet li ġejjin.

- Kif hassejtek waqt l-eżerċizzju?
- Xi ħadd ħassu skomdu? Għaliex?
- Xi ħadd ħa l-kontroll u beda jmexxi hu?
- Kien hemm xi kunflitt?
- Tagħmel xi ħaġa differenti?
- Liema tekniki użajt biex tasal għall-aħħar kliem li għedt?
- X'tgħallimt matul dan l-eżerċizzju?

STADJU 3. NORMALIZZAZZJONI**Torri tal-marshmallows u spagetti** ⁽⁹¹⁾

45–60 minuta



5–100 partecipant

MIRA

Biex il-membri tat-tim jaħdmu b'mod kollaborattiv u jiksbu għarfien dwar ir-rwol tat-tim tagħhom stess.

MATERJALI

Kit tal-isfida tal-marshmallows għal kull tim, b'kull kit ikun fih l-oġġetti li ġejjin.

- 20 spagetta. Kun ċert li tuża spagetti mhux imsajrin.

(91) Wicked Problem Solving, "Running a marshmallow challenge is easy!"; Ruth, A., "Five team-building exercises that increase collaboration", Forbes, 2016.

- Metru ta' tejp tal-maskimg. Akkwista tejp tal-maskimg standard. Pogġi t-tejp fuq il-ġenb tal-mejda, fuq in-naħa ta' wara ta' sigġu jew ma' ħajt fil-qrib. Jekk tirromblah fil-borża t-tejp jithabbel.
- Metru ta' spag. Inkludi spag li jista' jinqasam faċilment bl-idejn. Jekk l-ispag ikun oħxon, inkludi mqass fil-kit tiegħek.
- Marshmallow waħda. Uża ditta msemmija jew ditta generika ta' marshmallows li tkun bejn wieħed u ieħor id-daqs "standard", li huwa madwar 1.5 pulzjeri wiesgħa u ħoxna. Evita marshmallows żgħar jew kbar ħafna, u preferibbilment agħzel marshmallows rotob li huma friski.
- Boroż għall-ikel tal-karti. Boroż għall-ikel ta' daqs standard jaħdmu tajjeb, kif jaħdmu tajjeb ukoll envelops ta' Manila li toqgħod ittra fihom.

L-oġġetti għandhom jitqiegħdu fil-borża għall-ikel tal-karti, li tissimplifika d-distribuzzjoni u taħbi l-kontenut, filwaqt li timmassimizza l-element ta' sorpriża.

KUN ĊERT LI GĦANDEK L-GĦODOD LI ĠEJJIN BIEX TMEXXI L-ISFIDA.

- Rutella. Ara li jkollok rutella disponibbli wara li titlesta l-isfida sabiex tkun tista' tkejjel l-għoli tal-istrutturi.
- App li tgħodd b'lura jew stopwatch. L-isfida reali tal-marshmallow tieħu 18-il minuta. 20 minuta huma twal wisq u 15-il minuta huma qosra wisq. Tista' tuża stopwatch, iżda huwa aħjar li tuża proġettur tal-vidjo u turi l-ħin miexi b'lura.
- Sistema tal-ħoss għall-mużika matul l-isfida. Uża lista ta' mużika b'eżattament 18-il minuta. L-isfida għandha tintemm fil-konklużjoni tal-aħħar kanzunetta.

STRUZZJONIJIET

Pass 1. Agħti struzzjonijiet ċari.

- Ibni l-itwal struttura li żżomm wieqfa waħedha. It-tim rebbieħ huwa dak li għandu l-itwal struttura, imkejla mill-wiċċ tal-mejda sal-quċcata tal-marshmallow. Dan ifisser li l-istruttura ma tistax tiġi sospiża minn struttura oġġla, bħal sigġu jew is-saqaf.
- Il-marshmallow sħiħa trid tkun fuq nett tal-istruttura. Jekk tinqata' jew tittiekel parti mill-marshmallow it-tim jiġi skwalifikat.
- Uża kemm trid mill-kit skont kif mixtieq. It-tim jista' juża kemm irid mill-20 spagetta, u kemm irid mill-ispag jew it-tejp kif mixtieq. It-tim ma jistax juża l-borża tal-karti bħala parti mill-istruttura tiegħu.
- Aqsam l-ispagetti, l-ispag jew it-tejp. It-timijiet huma liberi li jaqsmu l-ispagetti u jaqtgħu t-tejp u l-ispag biex joħolqu strutturi godda.
- L-isfida ddum 18-il minuta. It-timijiet ma jistgħux iżommu mal-istruttura meta jispiċċa l-ħin. Dawk li jmissu jew jappoġġaw l-istruttura fi tmiem l-eżerċizzju se jiġu skwalifikati.
- Żgura li kulħadd jifhem ir-regoli. Tinkwetax li qed tirrepeti r-regoli wisq drabi. Irrepetihom mill-inqas tliet darbiet. Staqsi jekk xi hadd għandux xi mistoqsijiet qabel ma jibda.

Stadju 2. Ibda l-isfida.

Ibda l-arloġġ bil-ħin b'lura u l-mużika biex juru l-bidu tal-isfida.

- Imxi madwar il-kamra. Huwa affaxxinanti li tara l-iżvilupp tal-istrutturi kif ukoll li tinnota x-xejriet tal-innovazzjoni li jsegwu l-biċċa l-kbira tat-timijiet.
- Fakkar lit-timijiet dwar il-ħin. Għodd il-ħin b'lura, pereżempju fit-12-il minuta, fid-9 minuta (nofs triq), fis-7 minuta, fil-5 minuta, fit-3 minuta, fit-2 minuta, fl-1 minuta u 30 sekonda, u l-ħin b'lura tal-aħħar 10 sekondi.
- Ħabbar kif sejr in it-timijiet. Ħalli lill-grupp kollu jsir jaf kif sejr in it-timijiet. Ħabbar kull darba li tim jibni struttura wieqfa. Oħloq rivalità amikevoli. Ħeġġeġ lin-nies biex ifittxu madwarhom. Tibzax iżżid l-enerġija u l-pika.
- Fakkar lit-timijiet li daww li jzommu l-istruttura se jiġu skwalifikati. Diversi timijiet se jkollhom ix-xewqa qawwija li jzommu l-istruttura tagħhom fl-aħħar, normalment minħabba li l-marshmallow, li għadhom kif qiegħdu fuq l-istruttura tagħhom ftit qabel, qed tikkawża lill-istruttura biex tibda ċċedi. L-istruttura rebbieħa għandha tkun stabbli.

Stadju 3. Temm l-isfida.

Wara li jgħaddi l-ħin, staqsi lil kulhadd fil-kamra biex ipoġġi bilqiegħda sabiex kulhadd ikun jista' jara l-istrutturi. Huwa probabbli li ftit aktar minn nofs it-timijiet ikollhom strutturi wieqfa.

- Kejjel l-istrutturi. Mill-iqsar struttura wieqfa sal-aktar waħda għolja, kejjel u ħabbar l-għoli. Jekk qed tiddokumenta l-isfida, ara li xi ħadd jirreġistra l-għoli.
- Identifika t-tim rebbieħ. Kun żgur li daww prezenti jqumu bilwieqfa jcapċpulhom u jingħataw premju (jekk ikun għe offrut wieħed).

Stadju 4. Evalwazzjoni

Iddiskuti l-eżerċizzju u l-istrategija u staqsi mistoqsijiet ta' segwitu, bħal dawn li ġejjin.

- Min kien il-mexxej?
- Kontu twettqu l-kompitu mingħajr mexxej?
- Il-membri tat-tim kienu ta' għajnuna?
- L-ideat ta' kulhadd intlaqgħu tajjeb?
- X'impatt kellu l-limitu ta' ħin fuq it-tim?
- Xi stajt għamilt differenti?
- It-tim tiegħek iċċelebra rebħiet żgħar?

STADJU 4. PRESTAZZJONI

Sessjoni ta' brainstorming ta' suċċess ⁽⁹²⁾



30–120 minuta



2–10 parteċipanti

MIRA

Igġenera ħafna ideat kreattivi biex tikseb għan speċifiku.

STRUZZJONIJIET

Pass 1. Agħzel il-post it-tajjeb.

Kemm jekk waħdek kif ukoll fi grupp, it-twettiq ta' sessjoni ta' brainstorming fuq l-iskrivanija tas-soltu tal-persuna/l-uffiċċju tas-soltu tat-timijiet mhuwiex l-aħjar idea. Agħmel is-sessjoni ta' brainstorming f'kamra differenti, fejn hemm aktar probabbiltà li jitfaċċaw xejriet godda ta' ħsieb.

Stadju 2. Oñloq l-ambjent it-tajjeb.

Ipprova oñloq ambjent informali għat-tim. Ikkunsidra li gġib miegħek xi ikel ħafif u li ddoqq xi mużika. Kun ċert li l-kamra tkun imdawla sew. Inkludi r-riżorsi jew l-għodod kollha li teħtieġ. Ftakar biex tipprovdi x-xorb biex tevita li n-nies ikunu distratti billi jmorru fil-kċina.

Stadju 3. Añseb dwar l-istrategġiji ta' brainstorming.

Tista' toħloq l-ambjent perfett, iżda xi kultant ikollok bżonn ta' ftit struttura biex tistimula xi ħsiebijiet godda. Pereżempju, ipprova u añseb dwar l-oppost ta' dak li qed tipprova tikseb. Jew immaġina li ma hemm l-ebda restrizzjoni f'termini ta' baġit jew ta' riżorsi. Jew ressaq kemm jista' jkun mistoqsijiet dwar is-sugġett tiegħek u mbagħad ipprova wegibhom (immappjar bil-ħsieb).

Stadju 4. Hejji l-grupp tiegħek.

Hejji l-informazzjoni għat-tim tiegħek. Inkludi biżżejjed informazzjoni biex tispirahom, iżda mhux wisq. Jekk tagħzel membri tat-tim li jaħsbuha bħalek, mhux se tikseb ħafna ideat kreattivi. Immira li tibni grupp varjat ta' nies minn diversi dipartimenti jew dixxiplini. Grupp varjat hemm ċans akbar li jkollu stili ta' ħsieb differenti.

(92) Leadership Girl, "No ideas? 11 steps to organizing a successful brainstorming session", 2017.

Stadju 5. Stabbilixxi regoli bażiċi.

Biex id-diskussjoni tipproċedi mingħajr xkiel, għandek tistabbilixxi xi regoli bażiċi fil-bidu u żżomm magħhom matul is-sessjoni ta' brainstorming. Fakkor lit-tim tiegħek li s-sessjoni mhijjex dwar il-kompetizzjoni għall-ideat, iżda dwar il-ħolqien ta' soluzzjoni għal problema. Avżahom jekk għandhomx jgħollu idhom qabel ma jittkellmu jew jinterrompu lil xi ħadd biex tkun żgurata komunikazzjoni bla xkiel.

Stadju 6. Iggwida d-diskussjoni.

Meta l-membri kollha tat-tim ikunu kkondividew l-ideat tagħhom, ibda diskussjoni fi grupp. Dan huwa kif tippermetti lit-tim tiegħek jiżviluppa l-ideat ta' persuni oħra u joħroġ b'soluzzjonijiet ġodda. Heġġeġ lil kulħadd biex **jikkontribwixxi għad-diskussjoni**. Żgura li tiġi skoraġġuta kwalunkwe forma ta' kritika – l-idea wara l-brainstorming hija li tingħata spinta lill-kreattività, u l-kritika ma tgħinx biex dan isir. Ftakar li r-rwol tiegħek huwa li tappoġġa lit-tim, u għalhekk tikkondividix l-ideat tiegħek il-ħin kollu. Iggwida d-diskussjoni billi żżomm ma' idea waħda kull darba u ffoka mill-ġdid lit-tim tiegħek meta jiżvija. Agħmel waqfiet biex tgħin lit-tim tiegħek jikkoncentra wkoll.

Stadju 7. Agħti l-ħin.

Għalkemm sessjoni ta' brainstorming miftuħa tista' tkun kontroproduktiva, evita li tpoġġi lilek innifsek taħt pressjoni żejda ta' ħin fir-rigward tal-ħsieb kreattiv. Mhux biss trid tneħħi l-istress li restrizzjoni ta' ħin tista' toħloq, iżda trid ukoll tħalli ħin biex il-moħħ jesplora affarijiet differenti.

Stadju 8. Iġbor l-ideat qabel is-sessjoni tiegħek. Ippjana kif beħsiebek tiġbor l-ideat li toħroġu bihom.

Stadju 9. Ippjana s-segwitu.

Sessjoni ta' brainstorming hija utli biss jekk ikun hemm mod kif l-ideat jiġu applikati. Iddeċiedi dwar l-oġġettivi qabel il-bidu, u żgura li dawn jitlestew qabel ma titlesta s-sessjoni. Kun ċert li tikkomunika kif wieħed għandu jipproċedi. Din tista' tkun aktar riċerka f'għażla tal-ideat tiegħek, l-implimentazzjoni ta' waħda minnhom jew pjanijiet għal aktar brainstorming.

STADJU 5: AĠĠORNAMENT/TRASFORMAZZJONI

Festin Potluck



120–180 minuta



5–30 parteċipant

MIRA

Iċcelebra s-suċċessi tat-tim.

MATERJALI

Karta biex tinkiteb għall-potluck.

Kartolini ta' ringrazzjament jew rigal għal kull membru tat-tim.

STRUZZJONIJIET

Pass 1. Skeda data u ħin għall-potluck.

Stadju 2. Ibgħat stedina flimkien mal-karta biex tinkiteb.

Uża l-istruzzjonijiet li ġejjin.

- Ġib ikel li tista' tiehdu miegħek faċilment.
- Ippjana porzjonijiet iżgħar.
- Ippakkja l-ikel f'kontenituri lesti biex jintużaw.
- Ġib l-utensili.
- Ġib dixx lest biex jintuża jekk tista'.
- Kun af bir-restrizzjonijiet tad-dieta.
- Kun ċert li tagħmel tikketti mal-ikel tiegħek.

Stadju 4. Aghmel inventarju ta' persuni li huma kapaci u lesti li jgħinu fit-tnejn.

Stadju 5. Gawdi l-potluck.

Stadju 6. Hu mument biex tiringrazzja lit-tim tiegħek billi tuża **l-akronimu AIR (azzjoni (action), impatt (impact) u premju (reward))**.

Azzjoni

Ibda billi tiddeskrivi l-azzjoni tat-tim. Din tista' tkun xi ħaġa finali u specifika, bħat-tlestija ta' rapport, jew tista' tkun imġiba kontinwa li tagħmel differenza fit-tul. Agħti dettalji biex turi verament li xogħolhom ġie nnotat.

Impatt

Imbagħad, iddeskrivi l-impatt tal-azzjoni. Dan jagħmel lit-tim iħossu mogħti s-setgħa u li jisthoqqlu.

Premju

Fl-aħħar nett, spiċċa bi premju. Din tista' tkun kartolina b'nota personali għal kull membru tat-tim jew tista' turi għest ieħor ta' ringrazzjament.

EŻEMPJU TA' KARTA BIEX TINKITEB GĦALL-POTLUCK.

KARTA BIEX TINKITEB GĦALL-POTLUCK			
#	Isem	Dixx/oġġett	Noti
		Appetizers/kontorni (eż. Ikel ħafif, dips, wings, roll-ups)	
		L-ewwel platti (eż. Insalati, ikliet ta' taġen wieħed)	
		Xorb/silġ (eż. Xorb mhux alkoħoliku sħun/kiesah)	
		Deżerti (eż. Speċjalitajiet lokali)	
		Oġġetti oħrajn (eż. Platti, tazzi, utensili, dekorazzjonijiet, dvalji, srievet tal-karti)	

Eżempji ta' x'tgħid bħala messaġġi ta' "ringrazzjament" għat-tim tiegħek ⁽⁹³⁾

- "Nifraħlek għax-xogħol bla heda kollu u għall-ħsieb pożittiv. Ħadtu t-tifsira ta' ħidma f'tim għal livell ieħor. Grazzi lil kulħadd!"
- "Grazzi għat-trattament tal-klijenti f'isem it-tim! Kont naf li ma kienx ħażin li npoġġi l-fiduċja tiegħi kollha fikom! Huwa tajjeb li intom parti mit-tim tiegħi!"
- "Kliemi qatt ma jista' jkun biżżejjed biex infahħar l-azzjonijiet tagħkom għaliex xogħolkom dejjem jissodisfa l-aspettattivi tiegħi. Grazzi għall-membri kollha tat-tim tiegħi."
- "Aħna l-aħjar f'dak li nagħmlu għaliex għandna l-aħjar impjegati. Grazzi għad-dedikazzjoni u x-xogħol bħal heda tagħkom."
- "Jisthoqqikom l-apprezzament kollu tad-dinja għax-xogħol tajjeb li għamiltu. Nifraħilkom għal din il-kisba fantastika tagħkom. Aħna kburin bikom."

(93) Tough Nickel, "42 thoughtful work appreciation messages and notes for employees"; WishesMSG, "125 thank you and congratulations messages for team".

ANNEX 8. LISTA TA' KONTROLL TAL-INCIDENTI KRITIČI

Parametri referenzjarji ta' kwalità. L-awtoritajiet, b'mod partikolari l-manigjers u l-mexxejja tat-timijiet, jistgħu jużaw il-parametri referenzjarji ta' kwalità proposti biex jaraw kemm il-programmi tagħhom huma kapaċi jirrispondu tajjeb għall-incidenti kritiċi kull meta dawn jistgħu jsejnhu. Jekk dan il-mekkanizmu jkun stabbilit, kif spjegat hawn taħt, se jippermetti segwitu infurmat u f'waqtu meta jsejnh incident.

1. ATTIVITAJIET PREPARATORJI		
Azzjoni	Spjegazzjoni	Status (immarka)
L-awtoritajiet jiddefinixxu r-rwol tas-servizzi ta' appoġġ intern u estern f'każ ta' incident kritiku, l-ambitu ta' sitwazzjonijiet fejn l-appoġġ intern/estern jista' (u ma jistax) japplika u jinformat lill-partijiet ikkonċernati rilevanti kollha (manigjers, persunal)	Din l-azzjoni se tkopri t-tip/l-iskop/ir-rwol ta' appoġġ intern/estern u l-kategoriji tal-persunal ⁽⁹⁴⁾	Mhux mibdija Fil-proċess Ikkompletata
L-awtoritajiet jiddeċiedu jekk il-persuna/persuni ta' appoġġ intern għandhiex/għandhom ukoll rwol konsultattiv (konsulent)	L-appoġġ intern jista' jagħti rakkomandazzjonijiet lill-manigment dirett fir-rigward tal-ġestjoni ta' incidenti kritiċi u kif jiġu evitati aktar incidenti (appoġġ fil-valutazzjonijiet, monitoraġġ, evalwazzjoni tas-sitwazzjonijiet)	Mhux mibdija Fil-proċess Ikkompletata
L-awtorità tiddefinixxi jekk l-appoġġ intern huwiex komputu magħmul minn membru tal-persunal wiehed jew jekk l-appoġġ intern jitqassamx fost grupp ta' diversi kollegi	Din l-azzjoni tiddependi mid-daqs tat-tim u fatturi oħrajn fl-organizzazzjoni. Jekk ikun hemm tim ta' diversi kollegi, għandu jkun hemm koordinatur li jorganizza lil min ikun responsabbli ta' liema persuna affettwata	Mhux mibdija Fil-proċess Ikkompletata
Il-vantaġġi tal-appoġġ intern meta mqabbla mal-appoġġ estern huma esplorati u evalwati	Għal ħafna incidenti kritiċi, l-appoġġ intern, meta jkun f'waqtu, jista' jkun biżżejjed u jistgħu ma jkunux meħtieġa referenzi esterni. Dan jiddependi wkoll sa ċertu punt mit-tip ta' incident. Jekk ikun meħtieġ segwitu mediku, dejjem irid isir riferiment. Il-persunal jista' jwieġeb minnufih u ma jkollux bżonn ta' ħafna spjegazzjoni dwar il-fatturi tal-madwar, li mhux dejjem ikunu ċari u faċli biex jiġu spjegati lil professjonisti esterni. L-appoġġ intern jista' jwieġeb skont il-prinċipji tal-għajnuna tal-ewwel linja	Mhux mibdija Fil-proċess Ikkompletata
2. INFORMAZZJONI		
Azzjoni	Spjegazzjoni	Status (immarka)
Protokoll (eż. SOPs) jiġu stabbiliti u kkomunikati lill-persunal rilevanti għall-ġestjoni ta' incidenti kritiċi	L-SOPs għandhom ikunu disponibbli kemm għall-manigment superjuri kif ukoll għall-impjegati. Il-passi li għandhom jittiehdu f'każ ta' incidenti kritiċi għandhom jiġu fformulati b'mod ċar. Ir-responsabbiltajiet ta' kull entità ta' appoġġ (manigjer tal-linja, sikurezza/sigurtà, dipartiment tar-riżorsi umani u impjegat affettwat) għandhom jiġu stabbiliti b'mod ċar biex tiġi żgurata r-responsabbiltà. L-SOPs għandhom jinkludu mekkanizmu sempliċi ta' rapportar u jipprovdu wkoll informazzjoni dwar kif il-proċess jiġi adattat għall-proċeduri lokali f'każ ta' skjerament. Għandhom jiġu kkunsidrati proċeduri rilevanti diġà stabbiliti u, fejn possibbli, ikkoordinati ma' xulxin	Mhux mibdija Fil-proċess Ikkompletata

(94) Irrikonoxxi l-impatt emozzjonali tal-incidenti u offri għajnuna psikosocjali tal-ewwel linja. Isma', irrikonoxxi s-sensazzjonijiet tagħhom u aġti informazzjoni psikosocjali (reazzjonijiet normali għal avveniment anormali). Din l-offerta ta' appoġġ hija sistematika/organizzata. Segwitu mal-persuna affettwata biex jiġu evalwati u diskussi l-bidliet fis-sinjali ta' stress fil-jiem u fil-gimghat wara incident kritiku. Offri li tirreferihom għal appoġġ estern/professjonali jekk ikun meħtieġ u rrikonoxxi l-limiti tal-għajnuna psikosocjali tal-ewwel linja li tista' tiġi pprovduta internament. Ambitu: iddetermina għal liema sitwazzjonijiet u liema persuni kkonċernati (inklużi voluntiera, sottokuntratturi, trainees) japplika l-appoġġ intern/estern, u għal liema sitwazzjonijiet ma japplikax.

Il-persunal kollu jiġi infurmat bil-protokoll stabbiliti (inċidenti kritiċi u miżuri oħrajn ta' sikurezza u sigurtà)	Il-mekkaniżmi ta' appoġġ stabbiliti u l-SOPs għandhom ikunu applikabbli għall-persuni kollha fil-bżonn. F'sitwazzjonijiet li fihom l-awtoritajiet jaħdmu ma' esperti esterni u/jew persunal sekondar, il-persunal għandu jkun konxju mill-aspetti konġunti f'termini ta' protokoll u jifhem id-differenzi f'tali protokoll	Mhux mibdija Fil-proċess Ikkompletata
Jiġu pprovduti informazzjoni u aġġornamenti regolari dwar is-servizzi ta' appoġġ disponibbli (inċidenti kritiċi u inċidenti oħrajn ta' sikurezza/sigurtà)	L-awtoritajiet huma mhegġa jipprovdut aġġornamenti dwar il-mekkaniżmi ta' appoġġ stabbiliti: — permezz ta' komunikazzjoni bl-email — f'sessjonijiet ta' informazzjoni — matul il-laqgħat personali — permezz ta' mezzi rilevanti oħrajn mill-inqas darba fis-sena	Mhux mibdija Fil-proċess Ikkompletata
Il-manigment/manigers superjuri huma awtorizzati jużaw il-protokoll stabbiliti, inkluż l-għarfien dwar il-proċeduri dwar il-COVID-19 u għall-evakwazzjonijiet	Lista ta' kontrolli dwar il-ġestjoni ta' inċidenti kritiċi, il-pjanijiet ta' evakwazzjoni, eċċ., għandhom jiġu żviluppati b'mod konġunt fejn possibbli minn esperti tas-sikurezza u tas-sigurtà assenjata lill-operazzjonijiet fuq il-post biex jiġu żgurati l-pratticità u l-integrazzjoni tal-ispeċifitajiet lokali	Mhux mibdija Fil-proċess Ikkompletata
3. KOORDINAZZJONI		
Azzjoni	Spjegazzjoni	Status (immarka)
L-awtorità tiddefinixxi min huwa responsabbli mill-għajnuna Prattika u mill-koordinazzjoni ma' persuni oħrajn inkarigati mis-segwitu ta' inċident	L-aspett prattiku tal-għajnuna u l-koordinazzjoni u l-għajnuna psikosoċjali jistgħu jsiru mill-istess persuna jew minn persuni differenti ⁽⁹⁵⁾	Mhux mibdija Fil-proċess Ikkompletata
L-awtoritajiet jagħżlu persuna/persuni fokali rilevanti ⁽⁹⁶⁾ biex isegwu lill-membri tal-persunal li esperjenza inċident kritiku	Il-maniger dirett, jekk mhuwiex il-persuna responsabbli, għandu jagħżel membru tal-persunal rilevanti biex isegwi lill-impjegat affettwat. Wara inċident kritiku, membru tal-persunal ikun f'riskju ta' ritrawmatizzazzjoni billi jiġi indirizzat minn diversi kollegi minn diversi dipartimenti (persunal tas-saħħa, persunal tar-riżorsi umani, manigers diretti, ufficjali tas-sigurtà, eċċ.) biex jikkondividi magħhom id-dettalji tal-inċident għal skopijiet ta' pproċessar Għalhekk huwa rakkomandat rispons ikkoordinat permezz ta' persuna waħda jew massimu ta' żewġ persuni magħżula, filwaqt li jitqiesu l-generu u l-għarfien espert	Mhux mibdija Fil-proċess Ikkompletata
Il-persuna ta' rispons magħżula għandha għarfien tal-protokoll(i) rilevanti dwar inċidenti kritiċi u tikkomunika ma' membri tal-persunal rilevanti oħrajn biex tiżgura appoġġ mediku/psikologiku f'waqtu (jew appoġġ ieħor)	Il-persuna fokali se tappoġġa lill-membri tal-persunal affettwat bil-mili tal-informazzjoni meħtieġa, ir-referenzi għall-appoġġ psikologiku/mediku jew għall-pulizija, u tista' tkun meħtieġa tikkuntattja l-kuntatt ta' emerġenza pprovdut mill-impjegat	Mhux mibdija Fil-proċess Ikkompletata
Il-partijiet ikkonċernati rilevanti (is-servizzi mediċi, il-benessri u s-sigurtà tal-persunal) għandhom sistema stabbilita ta' koordinazzjoni/riferiment (inkluż in-numru ta' kuntatt) biex jipprovdut rispons komprensiv għall-persuna affettwata	Koordinazzjoni ċara tnaqqas ir-riskju ta' dewmien jew ta' sovrappożizzjonijiet fil-forniment tas-servizzi u r-ritrawmatizzazzjoni	Mhux mibdija Fil-proċess Ikkompletata
L-impjegat affettwat għandu jingħata għażla fejn possibbli dwar min jipprovdut appoġġ addizzjonali	Din l-għażla hija partikolarment rilevanti meta l-inċident kritiku jikkonċerna l-vjolenza sesswali u l-persuna fokali inkarigata tkun tal-generu tal-awtur u/jew il-persuna fokali għall-benessri tal-persunal tkun wettqet il-ksur	Mhux mibdija Fil-proċess Ikkompletata

(95) L-għajnuna Prattika tkopri diversi aspetti. Dawn jinkludu l-għajnuna fit-tnejn tan-narrattiva tal-avvenimenti; l-għoti ta' rispons ikkoordinat għal diversi servizzi; il-mili ta' formoli bl-informazzjoni meħtieġa; ir-referenzi għal appoġġ psikologiku/mediku/pulizija; u l-organizzazzjoni tal-kuntatt ta' emerġenza. Il-maniger jista' jkun responsabbli min xi wħud minn dawn l-aspetti. Il-fluss tax-xogħol u r-responsabbiltajiet għandhom jiġu ddefiniti u kkoordinati b'mod ċar.

(96) Dan jista' jkun appoġġ intern pprovdut minn individwu (eż. konsulent tal-persunal) jew minn tim stabbilit. Irreferi għat-Taqsima 3.3.2. "Appoġġ kolleġġjali wara inċident kritiku" u 3.3.3. "Tim integrat tal-inċidenti". Irreferi għall-Anness 9. "Dispożizzjoni ta' appoġġ intern rigward inċidenti kritiċi" għal eżempji ta' tim ta' stress u inizjattivi ta' appoġġ kolleġġjali. L-appoġġ estern jista' jkun għażla addizzjonali.

4. DOKUMENTAZZJONI		
Azzjoni	Spjegazzjoni	Status (immarka)
Huwa disponibbli format standardizzat ta' rapportar għall-incidenti kritiċi u parti mill-SOPs	Il-formola mehmuża mal-SOPs biex jappoġġaw id-dokumentazzjoni għandha tkun konsistenti fil-pajjiżi kollha tal-operazzjonijiet halli tippermetti lill-manigment superjuri jidentifika x-xejriet u jipprovdu appoġġ konsistenti iżda wkoll imfassal apposta għall-uffiċjali tal-ewwel linja	Mhux mibdija Fil-proċess Ikkompletata
Rapport kritiku ta' informazzjoni jiġi prodott u kondiviz mal-atturi rilevanti inkluż il-pulizija fejn applikabbli (filwaqt li titqies il-kunfidenzjalità tal-vittma)	L-impjegat affettwat jeħtieġ li jiġi meġhjun fit-tnejn ta' narrattiva ta' avvenimenti mill-persunal ta' appoġġ (eż. konsulent/psikologu/tabib), li għandha tiġi kondiviza mal-manigment għal aktar ipproċessar	Mhux mibdija Fil-proċess Ikkompletata
Skont iċ-ċirkostanzi, tingabar informazzjoni addizzjonali dwar l-incident kritiku – pereżempju, jekk aktar persuni jkunu involuti f'incident bħal dan (kollega ieħor/applikant) u tiġi mehmuża mar-rapport dwar l-incident għal aktar ipproċessar	F'każijiet fejn tkun involuta t-tieni u/jew it-tielet persuna. Pereżempju, fejn applikant ikun qiegħed jhedded li jagħmel ħsara lil oħrajn jew jipprova jagħmel suwiċidju. Wara li jkun ingħata l-kura medika/fizika u vvalutat fejn meħtieġ, l-applikant għandu jingħata opportunità, ladarba jkun stabbli, biex jikkondividi l-fehma tiegħu dwar l-incident	Mhux mibdija Fil-proċess Ikkompletata
5. SOSTENN DIRETT		
Azzjoni	Spjegazzjoni	Status (immarka)
L-awtoritajiet/uffiċċji rilevanti oħrajn jiżguraw id-disponibbiltà ta' kits ta' profilassi ta' wara l-esponiment fl-uffiċċji tal-qasam tagħhom u jkollhom kuntatt ta' riferiment rilevanti disponibbli għal każijiet ta' vjolenza sesswali li għandhom jiġu aċċessati	Il-kits ta' profilassi ta' wara l-esponiment għandhom ikunu disponibbli fil-bini tal-uffiċċju fejn ma jkun hemm l-ebda faċilità medika li tista' tipprovdi tali servizz fil-qrib (eż. fil-gżejjer Griegi)	Mhux mibdija Fil-proċess Ikkompletata
Fil-każ ta' vjolenza sesswali (eż. stupru) fuq membru tal-persunal, għandu jiġi organizzat riferiment immedjat tal-persuna affettwata għas-servizzi mediċi biex jingħata kit ta' profilassi ta' wara l-esponiment	Il-kit ta' profilassi ta' wara l-esponiment għandu jingħata fi żmien 72 siegħa mill-incident. Għandha tkun disponibbli mediċina rilevanti oħra (eż. pillola kontraċettiva ta' emerġenza)	Mhux mibdija Fil-proċess Ikkompletata
Appoġġ psikologiku immedjat jiġi offrut lill-persuna affettwata	Dan l-appoġġ huwa disponibbli mhux biss għas-superstiti tal-vjolenza sesswali; ikopri l-incidenti kritiċi kollha esperjenzati mill-uffiċċjali tal-ewwel linja Dawn is-servizzi psikoloġiċi huma pprovduti lokalment fejn possibbli u jsiru personalment jew permezz ta' sessjonijiet online. Huwa rrakkomandat li jkun hemm grupp ta' professjonisti (fil-forma ta' lista ta' kuntatt) għall-persunal affettwat. Meta tingabar lista ta' professjonisti, għandha tingħata attenzjoni lil: — id-disponibbiltà tal-lingwi uffiċjali tal-UE — servizzi pprovduti minn professjonisti esperjenzati f'appoġġ għall-incidenti kritiċi — firxa ta' generi/etajiet fost il-fornituri tas-servizzi — diversità ta' sfondi kulturali/religjużi fost il-fornituri tas-servizzi Hemm memorandum ta' qbil mal-professjonisti elenkati li s-servizzi mhux se jkollhom jithallsu mill-individwu affettwat iżda mill-assigurazzjoni tas-saħħa tiegħu/awtorità tiegħu/oħrajn ⁽⁹⁷⁾	Mhux mibdija Fil-proċess Ikkompletata

(97) L-appoġġ intern jinkludi diversi aspetti. Mhux dejjem ikun meħtieġ li l-membri tal-persunal affettwati jiġu rriferuti lil professjonist estern jekk ikun disponibbli appoġġ intern (eż. tim tal-istress li jipprovdi appoġġ kolleġġjali, tim tal-incidenti, persuna fokali, appoġġ bejn il-pari, psikologu). Madankollu, huwa meħtieġ jekk il-persuna ma tistax tlaħhaq mal-impatt tal-incident. Xi kultant, il-persunal affettwat iħossu aktar sikur ma' kollega inizjalment peress li jafu i-ċirkostanzi u l-ambjent tax-xogħol u mhux se tkun meħtieġa ħafna spjegazzjoni. L-appoġġ estern huwa offrut minn professjonist (psikologu, psikoterapista). Jista' jiġi propost ukoll jekk il-persuna affettwata tippreferi li ma jkollhiex l-appoġġ mogħti minn kollega. Huwa importanti li jsir riferiment lil professjonist jekk il-persuna affettwata xorta tippreżenta sinjali ta' impatt psikologiku diversi ġimgħat (4 ġimgħat huma rrakkomandati) wara l-incident, li jistgħu jindikaw disturb minn stress posttraumatiku. Dan jista' jiġi vvalutat minn professjonist mediku/psikologu jew minn membru ta' appoġġ intern.

Appoġġ mediku immedjat jiġi offrut lill-impjegat affettwat	Dan l-appoġġ huwa disponibbli mhux biss għas-superstiti tal-vjolenza sesswali; ikopri l-incidenti kritiċi kollha esperjenzati mill-uffiċjali tal-ewwel linja. Hemm memorandum ta' qbil mal-professionisti elenkati li jiddikjara li s-servizzi għandhom jitħallsu mhux mill-individwu affettwat iżda mill-assigurazzjoni tiegħu/awtorità tiegħu/oħrajn	Mhux mibdija Fil-proċess Ikkompletata
L-individwu affettwat jiġi mgharraf bid-drittijiet tiegħu, b'mod partikolari fir-rigward tal-kondiviżjoni ta' informazzjoni sensitiva	Il-kunfidenzjalità tal-informazzjoni kondiviża mill-impjegat affettwat hija importanti li tiġi kkunsidrata. Xi wħud jistgħu ma jkunux iridu li l-kollegi jkunu konxji ta' dak li esperjenzaw jew ta' liema servizzi jirċievu	Mhux mibdija Fil-proċess Ikkompletata
L-appoġġ ta' konsulenza psikoloġika fit-tul għall-persunal affettwat u l-liv ta' kompassjoni huma għażliet disponibbli fejn applikabbli u meqjusa meħtieġa mill-professionisti	Skont l-incident, segwitu aktar fit-tul jista' jkun rakkomandat biex jiġi żgurati li l-impjegat ikun qed ikampa ma' incident kritiku mingħajr problemi għas-saħħa	Mhux mibdija Fil-proċess Ikkompletata
It-tkomplija tal-kompiti wara incident kritiku tista', f'xi każijiet, tiġi rakkomandata biss meta tkun disponibbli dikjarazzjoni minn professjonist (mediku/psikologu)	Xi drabi jista' jkun il-każ li l-individwi affettwati ma jarawx l-importanza ta' pawża fit-tul jew bidla fil-post bħala riżultat ta' trauma wara incident kritiku. Għalhekk, jista' jkun rakkomandat li jkun hemm speċjalist involut li jappoġġa l-proċess tat-teħid tad-deċiżjonijiet dwar jekk il-membri tal-persunal huwiex f'saħħtu biex ikompli bi dmirijietu. Il-partecipazzjoni tal-persuna affettwata fil-proċess tat-teħid tad-deċiżjonijiet hija Prattika tajba biex tiġi żgurata t-trasparenza u tintwera l-importanza mogħtija lill-aħjar interessi tal-persuna affettwata	Mhux mibdija Fil-proċess Ikkompletata
Jekk persuna oħra tiġi affettwata matul incident kritiku (eż. xhud tal-incident jew applikant li jkun fiċ-ċentru tal-incident, pereżempju li jkun għamel attentat ta' suwiċidju), il-persuna fokali inkarigata tiżgura li tingħata kura medika u/jew psikoloġika (lill-membri tal-persunal u lill-applikanti)	Skont l-eżitu ta' valutazzjoni, tista' tkun meħtieġa azzjoni ta' segwitu ulterjuri fir-rigward ta' valutazzjonijiet mediċi/psikoloġiċi, bidla fil-post/fl-akkomodazzjoni, eċċ.	Mhux mibdija Fil-proċess Ikkompletata
Jiġu pprovduti sessjonijiet ta' appoġġ kollegġjali/bejn il-pari/superviżjoni edukattiva li tiffoka fuq il-manijers	Matul dawn is-sessjonijiet trimestrali, il-manijers jingħataw pjattaforma biex jiddiskutu r-rispons tagħhom għal incidenti kritiċi jew il-ġestjoni tagħhom taħt ir-responsabbiltà tagħhom, jitgħallmu minn xulxin fil-forma ta' skambju ta' sfidi u jikkondividu Prattiki tajbin	Mhux mibdija Fil-proċess Ikkompletata

6. BINI TAL-KAPAĊITAJIET

Action	Explanation	Status (tick)
L-awtoritajiet/EASO jipprovdu taħriġ bażiku dwar l-SOPs u l-mekkaniżmi ta' rapportar stabbiliti lill-manijers/koordinaturi kollha u lill-uffiċjali tal-ewwel linja kif ukoll lill-persunal skjerat/sekondat	Dawn is-sessjonijiet ta' taħriġ jistgħu jsiru f'koordinazzjoni ma': — id-dipartiment tar-riżorsi umani — konsulenti tal-persunal jew simili — uffiċjali tas-sikurezza u tas-sigurtà fejn applikabbli	Mhux mibdija Fil-proċess Ikkompletata
It-taħriġ lill-manijers u lil persunal rilevanti ieħor fil-ġestjoni bażika tat-trauma jiġi pprovdut regolarment	Il-manijers diretti kollha jingħataw l-opportunità li jsiru konxji dwar l-impatt tat-trauma fuq il-persunal. Dan huwa importanti biex ikun jista' jkun hemm rispons rilevanti, f'waqtu u empatiku	Mhux mibdija Fil-proċess Ikkompletata
L-awtoritajiet jipprovdu kors ta' taħriġ għall-persunal inkarigat bl-appoġġ intern ⁽⁹⁸⁾	Tul rakkomandat: 3 ijiem Għażla. Korsijiet ta' aġġornament addizzjonali u perijodiċi (interni) biex jinżammu l-għarfien u l-hiliet Harrieg Għandu għarfien espert fl-appoġġ bejn il-pari/intern u l-effetti ta' incidenti kritiċi	Mhux mibdija Fil-proċess Ikkompletata

(98) Ara l-Kapitolu 6 "Interventi għall-bini tal-kapaċitajiet". It-tul rakkomandat tat-taħriġ huwa ta' 3 ijiem, u t-taħriġ għandu jkopri l-komponenti tal-ewwel għajna psikoloġika. Barra minn hekk, għandhom isiru korsijiet perijodiċi (interni) ta' aġġornament biex jinżammu l-għarfien u l-hiliet. Il-harrieg għandu jkollhom għarfien espert fl-appoġġ bejn il-pari/intern u l-effetti ta' incidenti kritiċi.

Fejn possibbli u skont il-post tal-iskjerament, l-eżerċizzji ta' simulazzjoni jiġu pprovduti minn esperti tas-sikurezza/konsulenti tal-persunal	Il-persunal li se jkun skjerat iħoss li huwa ppreparat aħjar biex jaġixxi f'sitwazzjoni ta' theddida reali meta kellu ċ-ċans li jesperjenza eżerċizzji prattici relatati ma' tħassib dwar is-sikurezza u s-sigurtà (eż. x'għandu jsir meta applikant jheddedd uffiċjal u x'għandu jsir meta kollega jikkondividi li ġie(t) stuprat(a))	Mhux mibdija Fil-proċess Ikkompletata
L-awtoritajiet għandhom jipprovdu sessjonijiet regolari ta' kkworċjar għall-manijers biex itejbu l-ħiliet ta' tmexxija u ta' komunikazzjoni tagħhom mat-timijiet tagħhom (inkluzi timijiet fuq il-post)	Xi drabi jkun hemm nuqqas ta' komunikazzjoni ċara, regolari u sinifikattiva bejn il-manijers u l-uffiċjali tal-ewwel linja/l-esperti skjerati. Għalhekk, il-fehim mill-manijers tal-ħtiġijiet tal-uffiċjali tal-ewwel linja (uffiċjali tal-każ, uffiċjali tal-akkoljenza, eċċ.), u t-tfakkiriet dwarhom, b'mod partikolari dawk f'ambjenti hotspot, huwa importanti għal tmexxija ta' kwalità tajba Komunikazzjoni regolari u rispettuża (permezz ta' laqgħat ta' kontroll, individwalment u f'timijiet) bejn il-manijers diretti u l-membri tal-persunal tagħhom hija kruċjali biex tinholq atmosfera tax-xogħol produttiva	Mhux mibdija Fil-proċess Ikkompletata

FIL-QOSOR: FLUSS TA' RISPONS

Azzjoni li għandha tittieħed minn manijer u/jew persuna esterna/interna ta' appoġġ.

A. Rispons immedjat

- Asal fuq is-sit tal-incident mill-aktar fis possibbli jekk ma tkunx diġà hemm.
- Ivvaluta s-sitwazzjoni u r-riskji addizzjonali.
- Naqqas it-tensjoni tas-sitwazzjoni (potenzjalment b'appoġġ mis-sigurtà/pulizija skont l-incident).
- Ipproponi lill-persuna kkonċernata biex tmur id-dar jekk trid, jekk l-impatt emozzjonali jkun kbir, iżda żgura li l-persuna mhux se tkun waħedha d-dar u li ma tmurx id-dar waħedha.
- Jekk tintalab, agħti lill-persuna l-opportunità li titkellem jekk tkun trid f'dak il-mument.
- Staqsi lill-persuna dwar kif iħossha u jekk għandhiex ħtiġijiet immedjati.
- Ivvaluta jekk il-persuna tifhimx il-mistoqsijiet tiegħek.
- Jekk ikunu ġew affettwati oħrajn, sib xi ħadd biex jappoġġahom u pprovdi informazzjoni strutturata lill-persuni affettwati l-oħrajn matul sessjoni ta' għoti ta' informazzjoni f'it wara l-incident biex tiġi żgurata t-trasparenza.
- Ħalli lill-persuna kkonċernata tinnotifika lill-familja tagħha jekk ikun possibbli u jekk tixtieq, jew ipprovdi d-dettalji ta' kuntatt ta' emerġenza lill-persuna fokali jekk il-persuna kkonċernata ma tridx tagħmel dan hija stess.
- F'każ ta' korriment u l-ħtieġa immedjata ta' appoġġ mediku/psikologiku, iprovdi assistenza amministrattiva rapida (mili ta' formoli tal-assigurazzjoni, riferiment għall-kura fizika, eċċ.) u kumdità lill-persuna, filwaqt li tħallihom ikunu jafu li aspetti oħrajn jistgħu jiġu ttrattati fi stadju aktar tard.
- Żgura li l-persuna tiġi rilokata, pereżempju jekk tkun trid tkun id-dar wara aċċident.

B. Azzjoni ta' segwitu

- Evalwa l-impatt tal-inċident wara diversi jiem.
- Fu ż-żmien biex titkellem dwar dan mal-persuni kkonċernati u mat-tim.
- Fu ż-żmien biex tevalwa kif l-inċident gie indirizzat mill-persuna responsabbli u islet it-tagħlimiet meħuda (informazzjoni operazzjonali mal-persuni kkonċernati jekk possibbli) biex itejjeb is-sistema stabbilita.
- Agħti attenzjoni għal reazzjonijiet mhux tas-soltu mill-persuna affettwata u pproponi għajjnuna professjonali jekk ikun meħtieg.
- Kompli agħti informazzjoni relatata mal-inċident u mal-iżviluppi/konsegwenzi relatati lill-membri tat-tim.

ANNES 9. DISPOŻIZZJONI TA' APPOĠĠ INTERN RIGWARD INĊIDENTI KRITIĊI

A. IL-KAŻ TAL-BELĠJU

Dan ta' hawn taħt huwa adattat minn informazzjoni kondiviza mill-Aġenzija Federali għall-Akkoljenza tal-Applikanti għall-Ażil (Fedasil) u jista' jitqies bħala prattika tajba. Din it-taqsimha tiddekrivi l-organizzazzjoni ta' appoġġ ipprovdut mit-tim tal-istress ta' Fedasil u minn korpi oħrajn, u tiċċara r-responsabbiltajiet rispettivi fis-segwitu ta' inċident permezz ta' appoġġ kolleġġjali.

TIM TAL-ISTRESS

Wara inċident serju, kull centru ta' akkoljenza u postijiet tax-xogħol oħrajn huma mistennija li joffru appoġġ lill-persunal.

Dan jista' jsir fl-Appendiċi D.

- intervisti individwali ma' kollegi mharrġa f'dan ir-rwol (jiġifieri t-timijiet tal-istress),
- għoti ta' informazzjoni tal-grupp mis-Salib l-Aħmar.

Fiz-żewġ każijiet, hemm il-possibbiltà li l-persuna tiġi rreferuta għal għajjnuna professjonali esterna.

Viżjoni tat-tim tal-istress

Il-persunal taċ-ċentri huwa regolarment ikkonfrontat b'inċidenti relatati mar-residenti. Dawn jista' jkollhom impatt psikoloġiku. Il-persuna affettwata minn inċidenti bħal dawn tista' tipprezenta sintomi ta' stress f'livell emozzjonali u fiżjoloġiku. Dawn il-konsegwenzi huma normali. Għarfien u aċċettazzjoni li jstgħu jippromwovu l-irkupru. Fedasil jissuggerixxi li l-appoġġ ta' dawk madwar membru tal-persunal affettwat jista' jgħin lill-persuna tkampa mal-avveniment. Din hija r-raġuni għaliex ġew introdotti timijiet tal-istress. Fedasil jirrikonoxxi wkoll l-importanza li xi membri tal-persunal jiġu rreferuti għal appoġġ speċjalizzat fejn jitqies li huwa fl-aħjar interessi tagħhom.

Fil-mudell ta' Fedasil, il-membri tat-tim tal-istress għandhom ir-rwol ta' appoġġ dirett fl-akkoljenza. Fl-2008 ġew stabbiliti timijiet tal-istress biex jipprovdut appoġġ kolleġġjali lill-persunal affettwat minn inċident kritiku. L-għan huwa, l-ewwel nett, li jitnaqqas l-istress inizjali kkawżat minn inċidenti u, it-tieni, li jiġu mhegġa mekkanizmi normali ta' kif wieħed ikampa. Il-membri tat-tim tal-istress huma membri tal-persunal voluntiera li jintgħazlu u li kisbu għarfien espert addizzjonali permezz ta' taħriġ speċifiku. Dan it-taħriġ jingħata minn ħarriega esterni speċjalizzati fil-qasam tal-appoġġ kolleġġjali. Huma jmexxu wkoll sessjonijiet ta' superviżjoni edukattiva bejn il-membri tat-tim tal-istress tliet darbiet fis-sena.

Il-lista ta' hawn taht tipprovi informazzjoni addizzjonali dwar l-approcc ta' Fedasil relatat ma' timijiet ta' stress u appogg kollegjali.

- **Incident matul il-lejl (mit-8 p.m. sat-8 a.m.).** Fit-teorija, ma hemm l-ebda intervent sakemm membru tat-tim tal-istress ma jkunx fuq il-post u ma jkunx involut fl-incident. Il-persunal manigerjali jigi infurmat u jigi fuq il-post jew jagħmel kuntatt bit-telefon. Il-persunal manigerjali jinforma lit-tim tal-istress l-għada filgħodu.
- **Incident filgħaxija jew fi tmiem il-gimgħa.** L-intervent tat-tim ta' stress jiddependi mid-disponibbiltà tal-membri. Jekk ma jkunx disponibbli għal intervista, jekk ikun possibbli, issir telefonata għall-ewwel kuntatt u biex isir appuntament matul il-gimgħa.
- **Membru tat-tim tal-istress ikun bil-liv jew ikun marid.** L-ebda intervent; membru ieħor tat-tim tal-istress se jigi assenjat biex isegwi. Jekk ikun għaddej segwitu, huwa importanti li jkun hemm kuntatt bejn il-membri tat-tim tal-istress biex jgħaddu r-responsabbiltà lil xi hadd ieħor.
- **Tim ta' stress fl-irkupru** (permanenti, edukatur). Intervent possibbli.
- **Telefonata diretta mill-kollegi affettwati.** Għandu jsir intervent matul il-jum sakemm ma jkunx miftiehem b' mod esplicitu bejn il-membri tat-tim tal-istress u l-kollega.
- **In-nuqqas tal-kollega affettwat.** Huwa essenzjali li jigi offrut appogg, tkun xi tkun ir-raġuni għan-nuqqas (liv, mard, irkupru). L-intervent isir jew bit-telefon jew billi membru tal-persunal imur id-dar tiegħu bil-kunsens tiegħu. Jekk il-kollega affettwat jirritorna lejn il-facilità ta' akkoljenza, ikollu intervista mat-tim tal-istress.

IL-11-IL PASS BIEX JIGI STABILIT APPOGG KOLLEGJALI F'INCIDENT KRITIKU

Pass 1: Biex jigi stabbilit appogg kollegjali, jintgħazel grupp ta' esperti fi hdan l-awtorità (bħala voluntiera) minn servizzi/dipartimenti differenti iżda rilevanti biex tiġi implimentata l-iskema ta' appogg kollegjali. Fil-pass li jmiss, l-interventi ta' dan il-grupp huma ddefiniti u deskritti fil-qosor f'dokument. Is-sugġetti koperti minn dan il-grupp jistgħu jkunu usa', inkluza r-registrazzjoni ta' incidenti kritici, kif għandhom jigu ġestiti kriżijiet ikkawżati minn incidenti, sessjonijiet ta' taħriġ dwar kif wiehed ikampa ma' mgiba aggressiva u l-kodiċi ta' kondotta matul incidenti bħal dawn.

Il-grupp ta' hídma se jkollu jaqbel dwar dan li ġej.

- Fejn għandu jopera (assenjat biex jaħdem f' post wiehed jew aktar).
- Jekk hux se jipprovi appogg lill-kollegi diretti jew lil persuni taht il-manigers diretti (biex jigi żgurat approcc newtrali kemm jista' jkun).
- L-għadd ta' persuni disponibbli għal dan l-appogg (huma rrakkomandati hames persuni).
- Appogg ta' tim facilmment accessibbli. In-numri tat-telefon tal-membri għandhom ikunu magħrufa mill-persunal. Iridu jsiru ftehimiet cari fi hdan it-tim, taht ir-responsabbiltà tal-koordinatur tat-tim (jekk applikabbli).
- Skedar. Il-membri se jkollhom jagħmlu l-aħjar tagħhom biex jibdew l-appogg mill-aktar fis possibbli u fi żmien 24 siegħa minn incident. Dan ma jstax jigi garantit, u jista' jsir kuntatt inizjali malajr biex tiġi organizzata laqgħa aktar tard.
- L-involvement tal-membri tat-tim. Meta membru tat-tim ta' appogg kollegjali jkun involut huwa stess f' incident kritiku, dan ma jitqiesx bħala "attiv" biex jipprovi appogg.
- Kumpens. L-interventi jitqiesu bħala hin tax-xogħol u jigu kkumpensati jekk ikun meħtieġ (sahra).

— Spejjeż L-ispejjeż imgarrba (l-ivvjaġġar u t-telefonati) jiġu rimborżati f'konformità mal-ftehimiet eżistenti.

Pass 2: Huwa ċar għall-kollegi kollha x'inhu l-ambitu tal-appoġġ kolleġġjali (incident kritiku) u x'mhuwiex (eż. l-esplorazzjoni tal-problemi privati ta' membru tal-persunal).

Pass 3: Ftehim dwar min jista' jieħu vantaġġ mill-appoġġ kolleġġjali (l-impjegati, il-voluntiera, is-sottokuntratturi, l-apprendisti kollha, eċċ.).

Pass 4: Ftehim dwar meta jsir appoġġ kolleġġjali (mhux aktar tard minn massimu ta' 48 siegħa wara li jkun seħħ l-incident).

Pass 5: Il-persuna fokali trid tikkomunika l-avveniment lill-manigment.

Pass 6: Dawn jagħtu kura konkreta u diretta. Dawn imorru fuq il-post jew jistiednu lill-persunal ikkonċernat; jiġbru informazzjoni dwar l-incident u l-kundizzjoni tal-persuni affettwati; jistaqsu dwar il-ħtiġijiet tagħhom u jsibu kif jistgħu jiġu ssodisfati; jikkomunikaw informazzjoni rilevanti dwar l-incident lill-vittima; u jissuġġerixxu azzjonijiet ta' segwitu.

Pass 7: Jagħtu parir dwar kif wieħed ikampa ma' incidenti kritici u avvenimenti potenzjalment trawmatici u jgħinu lill-persuna ssib rizorsi personali biex tkampa mal-avveniment.

Pass 8: Jagħtu attenzjoni għall-konsegwenzi usa' potenzjali tal-incident (eż. in-nuqqas tal-membru tal-persunal affettwat u l-impatt fuq il-ħidma tiegħu, l-impatt fuq it-tim (u potenzjalment fuq ir-residenti involuti)).

Pass 9: Jirreferu għall-għajnuna professjonali jekk ikun meħtieġ u jirrikonoxxu l-limiti tal-appoġġ tal-ewwel linja.

Pass 10: L-appoġġ jista' jiġi attivat mit-tim ta' appoġġ kolleġġjali, mill-persuna affettwata jew minn membri oħrajn tal-persunal.

Pass 11: L-appoġġ jingħata mill-inqas tliet darbiet. L-ewwel waħda hija konverżazzjoni fi żmien 48 siegħa, it-tieni waħda hija konverżazzjoni fi żmien ġimagħtejn u t-tielet waħda hija konverżazzjoni fi żmien 4–6 ġimgħat. Din l-iskeda ta' żmien hija flessibbli skont ir-reazzjonijiet emozzjonali.

Kunsiderazzjonijiet kunfidenzjali

Fil-biċċa l-kbira, il-manigment huwa infurmat li qed isir intervent. L-eċċezzjoni hija jekk ikun ġie rrapportat reat kriminali, f'liema każ wieħed mill-membri tat-tim ta' appoġġ kolleġġjali jgħaddi sommarju ta' informazzjoni importanti lill-maniger.

Appoġġ individwali/appoġġ kollettiv

Jista' jiġi propost appoġġ fuq livell ta' grupp għal diversi kollegi li kienu involuti f'incident kritiku. Dan jikkonċerna sessjoni ta' għoti ta' informazzjoni emozzjonali u kollettiva li għandu jitmexxa minn persuni esterni mħarrġa għal din it-tip ta' laqgħa.

Ir-reklutaġġ ta' membri godda

Ir-rwol huwa miftuħ għall-persunal tal-funzjonijiet u l-kwalifiki kollha, ħlief il-funzjoni ta' koordinazzjoni jew ta' manigment (eż. ta' facilità ta' akkoljenza). Hija rrakkomandata esperjenza fil-qasam tal-ażil u b'mod partikolari mal-applikanti għall-protezzjoni internazzjonali.

Profil

Impjegat żagħżuġ u ġdid li għadu mhuwiex familjari mas-sengħa se jkollu diffikultà kbira biex jikseb il-fiduċja tal-kollegi. Il-ħiliet soċjali bħas-smiġħ b'empatija u l-kompassjoni, it-tatt, l-attenzjoni għas-sinjali ta' stress u l-fatt li wieħed ikun awtentiku huma importanti. Kriterji importanti oħrajn jinkludu li wieħed ikun proattiv fil-proposta ta' appoġġ emozzjonali lill-kollegi affettwati emozzjonalment, il-kapaċità li jesprimi l-kliem tiegħu b'mod ċar, li jkun jista' jagħti pariri u li jkun jista' jitratta informazzjoni kunfidenzjali b'mod diskret. Il-lealtà u spirtu kollaborattiv meta ssir ħidma ma' membri oħrajn tat-tim tal-istress u l-manigment huma importanti wkoll, kif huma wkoll il-fatt li wieħed ikun aċċettat u kkunsidrati affidabbli minn kollegi oħrajn. Jekk membru jkollu bżonn ikampa mad-diffikultajiet personali tiegħu stess, li jirriżultaw fi stress akut jew kroniku, huwa rrakkomandat li jtkellem dwar dan mad-direttur u/jew mal-koordinatur tal-appoġġ kolleġġjali, u li jirtira temporanjament minn dan ir-rwol ⁽⁹⁹⁾.

KODIĊI TAL-ETIKA TAT-TIM TAL-ISTRESS

Il-kampjun ta' hawn taħt huwa aġġustat mill-kodiċi tal-etika tat-tim tal-istress użat minn Fedasil. Il-punti indikati hawn taħt għandhom jiġu ffirmati mill-persunal rilevanti għal finijiet ta' responsabbiltà.

Għall-attivitajiet tiegħi mwettqa fuq bażi volontarja bħala impjegat tat-tim tal-istress, niddikjara li naqbel ma' dan li ġej.

- Nirrispetta l-kunfidenzjalità tal-informazzjoni fdata lili bħala parti mill-inkarigu tiegħi. Jien noffri l-appoġġ tiegħi b'mod diskret, rispettuż u sensitiv.
- Dejjem inżomm strettament mal-missjoni fdata lili.
- Jekk xi ħadd jitlobni informazzjoni jew jinformati bi problema li mhijiex relatata direttament mal-missjoni u l-kapaċità tiegħi, nirreferi l-każ lil persuna kompetenti.
- Għal kwalunkwe kuntatt mal-media, nirreferi għall-persuna responsabbli fl-awtorità tiegħi (eż. il-manigment taċ-ċentru, id-dipartiment tal-komunikazzjoni fl-uffiċċju prinċipali).
- Dejjem nieħu perspettiva newtrali, ma niddiskriminax u ma niġġudikax.
- Se nuża approċċ sensitiv għall-ġeneru, nuża lingwa xierqa u nissalvagwardja lill-kollegi li jien mitlub nappoġġa.

Data/firma: _____

(99) L-għażla għandha tliet passi. (1) Għal ċentru ġdid, tiġi pprovduta informazzjoni lill-persunal dwar il-proċess u r-rwol, preferibbilment matul laqgħa. (2) Il-kondiviżjoni pubblika ta' informazzjoni dwar it-tiftix għall-kandidati u d-direttur/koordinatur tista' thegħġeg lill-kollegi potenzjali li għandhom il-ħiliet għal dan ir-rwol. (3) Issir intervista biex jiġu evalwati l-ħiliet u l-motivazzjoni bażiċi, imwettqa mid-direttur taċ-ċentru u mill-koordinatur tal-appoġġ kolleġġjali.

B. IL-KAŻ TAN-NETHERLANDS

IT-TWAQQIF TA' TIM INTEGRAT TAL-INCIDENTI B'REAZZJONI GĦAL INCIDENTI KRITIĊI

Dan ta' hawn taħt huwa l-proċess li ġie segwit (u t-test originali kondiviż) mis-COA meta stabbiliet it-tim tal-incidenti tagħha mal-organizzazzjoni kollha (*ketenbreed calamiteitenteam* (KCT)).

Protokoll dwar il-proċess integrat tat-tim tal-incidenti (KCT)– verżjoni riveduta datata s-16 ta' Jannar 2018.

Introduzzjoni Fil-katina tal-immigrazzjoni, kien hemm attenzjoni għal xi żmien fuq incidenti, bħal dawk bħala riżultat ta' problemi psikoloġiċi, disturbi serji tal-ordni pubbliku u l-paci u s-sigurtà, strajks tal-ġuħ u l-għatx, suwiċidju, attentati ta' suwiċidju u theddid ta' suwiċidju minn ċittadini barranin.

Fit-22 ta' Ottubru 2012, ġie approvat il-memorandum dwar l-istabbiliment ta' KCT. Ġie miftiehem li s-sħab tal-katina, jġifieri l-Aġenzija Ċentrali għall-Akkoljenza tal-Applikanti għall-Ażil (COA), is-Servizz tal-Immigrazzjoni u n-Naturalizzazzjoni (Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND)), is-Servizz ta' Ripatriazzjoni u Tluq (Dienst Terugkeer en Vertrek (DT & V)) u l-Aġenzija tal-Istituzzjonijiet ta' Kustodja (Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI)), għandhom jinformat lill-KCT direttament dwar l-incidenti, irrispettivament mil-livell ta' intensità, sabiex l-ebda azzjoni ma tiġi mxekkla minn nuqqas ta' trasferiment xieraq tal-informazzjoni.

Dan il-protokoll fih ftehimiet tul il-katina kollha dwar kif is-sħab fil-katina tal-immigrazzjoni jinfurmaw lil xulxin dwar l-incidenti u, fejn ikun meħtieġ, jikkooperaw ma' xulxin.

Il-katina tal-immigrazzjoni. Il-katina żgħira tal-immigrazzjoni tikkonsisti fl-IND, is-COA u d-DT & V. Kull organizzazzjoni għandha r-responsabbiltajiet u s-setgħat tagħha fl-implimentazzjoni tal-politika għaċ-ċittadini barranin taħt ir-responsabbiltà tas-Segretarju tal-Istat għall-Ġustizzja u s-Sigurtà. Kull organizzazzjoni ttwettaq ir-rwol tagħha b'mod indipendenti iżda f'konsultazzjoni mas-sħab tal-katina u tiddependi minnhom. Id-DJI ttwettaq rwol speċjali fil-proċess kollu. Il-KCT jikkoopera mad-DJI jekk ċittadin barrani jibqa' f'ċentru ta' detenzjoni jew jiġi ammess fiċ-Ċentru Ġudizzjarju għall-Kura Somatika Justitieel Centrum voor Somatische Zorg (JCvSZ)) f'Scheveningen.

Il-KCT huwa responsabbli fil-konfront tal-klijent, id-Direttorat Ġenerali għall-Affarijiet Barranin, permezz tal-President tas-Sottokomitāt dwar l-Ażil.

IL-KOORDINAZZJONI TAL-INCIDENTI FIL-KATINA

Il-kuncett ta' incidenti

Kull organizzazzjoni fil-katina tal-immigrazzjoni jista' jkollha tindirizza incidenti. It-terminu "incident" jitqies li jfisser kwalunkwe sitwazzjoni li fiha att ta' cittadin barrani, jew it-theddida tiegħu, joħloq jew jista' joħloq periklu għalihom infushom u/jew għal oħrajn.

Minħabba l-ħafna forom li dan jista' jieħu, mhuwiex possibbli li jiġi ddefinit x'għandu jitqies eżattament bħala incident f'dan il-kuntest. L-implimentazzjoni tal-politika għal cittadini barranin, li parti integrali minnha hija r-rifjut ta' applikazzjonijiet għall-protezzjoni internazzjonali u r-ritorn furzat, tista' toħloq reazzjoni negattiva minn cittadin barrani.

Minħabba l-importanza ta' trasferiment effiċjenti tal-informazzjoni u l-applikazzjoni uniformi tal-protokoll, ġie miftiehem li l-KCT se jiġi infurmat jekk impjegat tal-IND, tas-COA jew tad-DT & V iqis li dan ikun xieraq. It-twettiq ta' rapport huwa responsabbiltà, iżda huwa wkoll fid-diskrezzjoni tal-impjegat professjonali. Saret eċċezzjoni għal din ir-regola għall-incidenti li jseħħu f'post DJI jew fil-JCvSZ. L-incidenti f'dawn iċ-ċentri jridu jiġu kkomunikati, irreġistrati u indirizzati mid-DJI. L-impjegat tad-DT & V (konnessi ma' post tad-DJI) jiddetermina jekk u meta l-incident għandux jiġi rrapportat lill-KCT. Jista' jkun ukoll il-każ li s-servizz mediku tal-JCvSZ jirrapporta lill-KCT. F'sitwazzjoni bħal din, il-KCT dejjem se jikkuntattja lis-superviżur inkarigat mill-każ tal-persuna kkonċernata.

Minħabba l-kwantità kbira u n-natura diverġenti tiegħu, mhuwiex meħtieġ li l-KCT jaġixxi fuq ir-rapporti kollha. Is-sħab fil-katina għandhom ukoll il-ftehimiet interni tagħhom stess dwar kif jintervjenu f'każ ta' incidenti. Il-KCT jiffoka primarjament fuq ir-rapporti dwar iċ-ċittadini barranin li jkunu qegħdin f'ċentru tal-applikanti għall-ażil jew f'ċentru ta' detenzjoni. Fil-każ ta' incidenti imminenti li jinvolvu cittadini barranin, inklużi dawk iċ-ċittadini barranin mingħajr dritt ta' residenza li jkunu rċevew kenn f'municipalità jew f'faċilità speċifika, għandhom jiġu kkuntattjati l-Assoċjazzjoni Olandiża tal-Kura tas-Saħħa Mentali u d-Dipendenza, il-pulizija jew is-servizz ta' emergenza.

L-erba' livelli ta' intensità li ġejjin huma identifikati:

1. cittadin barrani qed jagħti sinjali, pereżempju permezz tal-lingwaġġ tal-ġisem, li jindikaw ir-riskju li jseħħ incident;
2. komunikazzjoni verbali jew bil-miktub minn cittadin barrani jew mir-rappreżentant awtorizzat tiegħu tindika r-riskju ta' incident;
3. cittadin barrani jkun wettaq ċerti azzjonijiet li jindikaw riskju serju ta' incident;
4. cittadin barrani wettaq ċerti azzjonijiet li kkwaww incident, pereżempju attentat ta' suwiċidju, li jirrikjedi azzjoni immedjata.

Jekk impjegat ta' wieħed mis-sħab fil-katina jkun stabbilixxa li hemm waħda mis-sitwazzjonijiet imsemmija hawn fuq, dan jista' jiġi rrapportat lill-KCT. Dan ir-rapport isir fi ħdan l-organizzazzjoni tagħhom stess u jintbagħat lill-uffiċċju tas-sikurezza tas-COA. L-impjegat tal-KCT se jivvaluta l-livell ta' intensità tar-rapport u, jekk ikun meħtieġ, jieħu azzjoni immedjata.

Kif isir rapport – livelli ta' intensità 1 u 2

Fil-prinċipju, għal rapporti li jaqgħu taħt il-livelli ta' intensità 1 u 2, mhux se jsir l-ebda intervent mill-KCT. Għall-fini tal-prevenzjoni ta' incidenti u eskalazzjoni, il-KCT jiddetermina liema sħab fil-katina jiġu infurmati dwar rapport. Barra minn hekk, se ssir valutazzjoni dwar jekk huwiex meħtieġ l-użu tal-KCT minkejja livell ta' intensità baxxa.

L-uffiċċju tas-sikurezza tas-COA jwettaq ir-registrazzjoni u l-amministrazzjoni tar-rapporti tat-tliet organizzazzjonijiet. Din l-informazzjoni hija disponibbli minnufih għas-sħab kollha tal-katina.

Kif isir rapport – livelli ta' intensità 3 u 4

Fil-każ ta' rapporti tal-livelli ta' intensità 3 u 4, azzjoni li tkun ingħatat mandat għal dan il-għan tista' tittiehed mill-KCT. Din l-azzjoni hija primarjament immirata biex tistabbilizza l-incident li jirriżulta sabiex l-organizzazzjoni kkonċernata tkun tista' tipproċedi bit-tweġġ tal-kompiti regolari tagħha. Il-KCT jista' jagħti pariri, jistaqsi mistoqsijiet, jitlob li jiġi mmonitorjat iċ-ċittadin barrani u, eventwalment, jitkellem maċ-ċittadin barrani.

Il-persuna responsabbli mill-każ/mis-superviżur mill-proċess primarju tibqa' responsabbli mill-valutazzjoni u għall-ġestjoni tal-proċedura. Il-KCT ma jassumi l-ebda responsabbiltà mill-organizzazzjonijiet involuti. Il-manijer tal-post jibqa' responsabbli mill-kwalità tal-ħajja u s-sikurezza fil-postijiet tas-COA. Dan japplika wkoll għad-direttur fil-postijiet tad-DJI.

Il-valutazzjoni tar-rapporti hija bbażata fuq l-għarfien espert preżunt tal-impjegat individwali li jaħdem ma' ċittadini barranin kuljum. Kull organizzazzjoni hija responsabbli mill-organizzazzjoni ta' proċess intern li jiżgura li l-KCT jiġi infurmat meta jseħh incident.

Il-membri tal-persunal huwa responsabbli f'kull ħin miċ-ċittadini barranin fl-ammont ta' każijiet tiegħu. Kull rapport jitqiegħed fil-fajl personali taċ-ċittadin barrani fis-sistemi IND u jintbagħat matul l-ipproċessar billejl lid-DT & V. Huwa f'idejn il-membri tal-persunal fil-katina li jiġbed l-attenzjoni għal ċittadin barrani magħruf mill-KCT matul laqgħa fejn tkun preżenti kull organizzazzjoni. Jekk ikun mixtieq, jistgħu jsiru mistoqsijiet lill-KCT u jista' jintalab parir mill-KCT.

IL-PROCĊEDURA TAL-KCT F'KAŻ TA' INĊIDENTI

Pass 1: Rappurtar lill-KCT

Jekk iseħħ inċident, jintbagħat rapport lill-kaxxa postali tal-KCT.

Il-kaxxa postali tiġi mmonitorjata 7 ijiem fil-ġimgħa.

Pass 2: Azzjoni tal-ewwel linja tal-KCT

Jekk ikun meħtieġ, il-KCT jikkuntattja lin-notifikatur u jiġbor, fost affarijiet oħrajn, l-informazzjoni li ġejja.

- Fejn qed isir l-inċident?
- X'hin beda l-inċident?
- Mingħand min ġie s-sinjtal/min identifika l-inċident?
- X'inhil l-identità (inkluz in-numru V) tač-čittadin barrani li kkawza l-inċident?
- X'inhil n-natura tal-inċident (strajk tal-ġuħ/tal-ġhatx, theddida ta' suwičidju jew oħrajn)?
- L-att tač-čittadin barrani ġhandu skop? Jekk iva, liema?
- X'azzjonijiet diġà ttieħdu?
- Min huwa l-punt ta' kuntatt fuq il-post?
- Hija meħtieġa kura medika u, jekk iva, x'tip?

Il-KCT jista' jitolb lin-notifikatur iżomm kont fattwali tal-imġiba tač-čittadin barrani u tal-konverżazzjonijiet li jseħħu. Il-KCT jista' jipprovdil wkoll parir lin-notifikatur. Il-mistoqsijiet u/jew il-pariri jistgħu jsiru bl-email jew bit-telefon. Fuq il-baži tal-informazzjoni kollha li tasal, il-KCT se jiddetermina jekk huwiex meħtieġ skjerament.

Pass 3: L-iskjerament attwali tal-KCT

Jekk issir il-konkluzjoni li l-iskjerament tal-KCT ikun meħtieġ, l-impjegat tal-KCT jiddetermina meta se jsir l-iskjerament u liema impjegati tal-KCT se jiġu skjerati. Dan se jsir f'konsultazzjoni mill-qrib mal-maniġer tal-KCT. Il-punt tat-tluq huwa li, sa fejn ikun possibbli, žewġ impjegati tal-KCT jintbagħtu minn organizzazzjonijiet differenti. Jekk žewġ impjegati nisa tal-KCT jiġu skjerati meta č-čittadin barrani ta' tħassib ikun raġel, jiġi involut interpretu raġel. Il-post se jiġi mġhoddi mill-uffiččju tas-sikurezza u l-appuntament jiġi kkonfermat.

Is-sugġetti ta' taħriġ li ġejjin huma rakkomandati għall-membri tat-tim tal-inċidenti (kif issugġerit mis-COA).

- Komunikazzjoni: kif tagħmel konnessjoni mač-čittadin barrani f'konverżazzjoni?
- Psikjatrija: trawma, depressjoni, suwičidju u biža'.
- Strajks tal-ġuħ u tal-ġhatx: il-konsegwenzi psikiki u l-aspetti mentali.
- Kif tmexxi konverżazzjoni ma' persuna suwičidali?
- Dilemmi etiči.
- Kif jaħdem il-moħħ?
- Kif tnaqqas it-tensjoni f'konverżazzjoni?
- Ġestjoni tal-ħin.

Barra minn hekk, huwa rakkomandat li l-membri tat-tim jirċievu intervizzjoni li ddum 3 sigħat darba kull 6 ġimgħat.

L-isforzi tal-KCT huma mmirati lejn it-tnaqqis tat-tensjoni u/jew it-tmiem (theddud ta') incidenti. Dan jinkiseb billi ssir konverżazzjoni waħda jew aktar maċ-ċittadin barrani fil-preżenza ta' interpretu.

Qabel il-konverżazzjoni maċ-ċittadin barrani, dejjem ikun hemm laqgħa preliminari fil-post mal-persuna li tkun għamlet ir-rapport jew ma' oħrajn li jkun involuti maċ-ċittadin barrani, pereżempju s-superviżur. Wara l-iskjerament, jingħata feedback orali tal-konverżazzjoni, jekk ikun possibbli fil-preżenza tal-istess persuni li pparteċipaw fil-laqgħa preliminari. Mhux aktar tard minn jumejn tax-xogħol wara l-iskjerament, jintbagħat rapport bil-miktub lit-tliet organizzazzjonijiet, li jibagħtu lil dawk involuti u, jekk ikun possibbli, jissejvjawh fuq is-sistemi tal-kompjuter/il-bażi tad-data.

Rapport se jingħalaq meta s-sitwazzjoni tistabilizza u/jew il-post fejn il-persuna ta' tħassib ma tibqax teħtieġ appoġġ mill-KCT.

Pass 4: Mistoqsijiet wara l-iskjerament

Huwa possibbli li, matul skjerament, jidher li ċ-ċittadin barrani għandu mistoqsijiet, pereżempju dwar it-tul tal-proċedura jew dwar it-trasferiment għal post ieħor. Dawn il-mistoqsijiet se jitwieġbu sa fejn ikun possibbli matul l-iskjerament. Jekk dawk li jkun skjerati ma jkunux jistgħu jwieġbu jew ikollhom bżonn ifittxu informazzjoni minn organizzazzjoni oħra l-ewwel, is-sitwazzjoni tittella' għand il-manigier tal-KCT li, jekk ikun meħtieġ, jikkuntattja lill-manigment superjuri jew lil direttur.

Evalwazzjoni/prevenzjoni. Minbarra l-istabilizzazzjoni tal-incidenti (it-tnaqqis tat-tensjoni), l-għan primarju tal-KCT huwa l-prevenzjoni (tal-eskalazzjoni) tal-incidenti. Skambju adegwat ta' informazzjoni huwa essenzjali għal dan. L-identifikazzjoni u l-analiżi tax-xejriet huma parti minn dan l-isforz. Kull xahar, jintbagħat rapport dwar l-attivitajiet tal-KCT lis-Sottokumitat dwar l-Ażil u tingħata spjegazzjoni ta' rapporti notevoli. Il-KCT se jevalwa perjodikament l-attivitajiet u l-kooperazzjoni fil-katina.

Komunikazzjoni mal-midja. L-informazzjoni dwar l-incidenti hija pprovduta lid-dipartiment tal-informazzjoni għall-istampa tal-Ministeru għall-Ġustizzja u s-Sigurtà, li jżomm kuntatt mal-bord tad-diretturi/il-manigment tad-diversi sħab fil-katina.

ANNES 10. MUDELL GĦAR-RAPPORTAR TA' INĊIDENTI KRITIĊI

Dan ta' hawn taħt huwa mudell bażiku li jista' jintuża fir-rapportar ta' inċidenti kritiċi (il-formola giet agġustata minn mudell ta' rapportar użat minn Fedasil).

Isem l-awtorità
Numru tan-notifika/registrazzjoni

INFORMAZZJONI ĠENERALI	
Informazzjoni tar-rapport	
Facilità ta' akkoljenza	
L-għan tar-rapport	
Żmien	
Data	
Ħin tal-inċident	
Data tal-inċident	
Il-post tal-inċident	
Informazzjoni waslet mingħand	
Involviment tal-pulizija	
Proġetti esterni oħrajn	
Involviment tal-media	
Ħin sal-għeluq tal-każ	

INFORMAZZJONI ĠENERALI DWAR L-INĊIDENT PERSUNI AFFETTWATI MILL-INĊIDENT	
Ir-resident(i) huwa affettwat(i)	(IVA/LE)
Tip ta' inċident	
Fil-qosor: kontra min u ċ-cirkostanzi	
L-impjegat huwa affettwat	(IVA/LE)
Tip ta' inċident	
Fil-qosor: kontra min u ċ-cirkostanzi	
Il-facilità hija affettwata	(IVA/LE)
Teknika użata u ċirkostanzi	
Aċcident tax-xogħol	(IVA/LE)
Tip ta' inċident	
Fejn	

Informazzjoni dwar il-persuni affettwati (resident(i) li jikkawża(w) l-incident)

RESIDENT(I) AFFETTWAT(I)												
Isem	Numru tal-identifikazzjoni	Nazzjonalità	Data tat-twelid	Ġeneru	Kompożizzjoni tal-familja	Data tad-dfuh fil-facilità	Gravità tal-impatt (baxxa, medja, għolja)	Involvement: kawża/xhieda/affettwat	Incident ikkawżat	Konsegwenzi/sanzjonijiet	Għadd ta' sanzjonijiet diġà riċevuti	Kummenti oħrajn

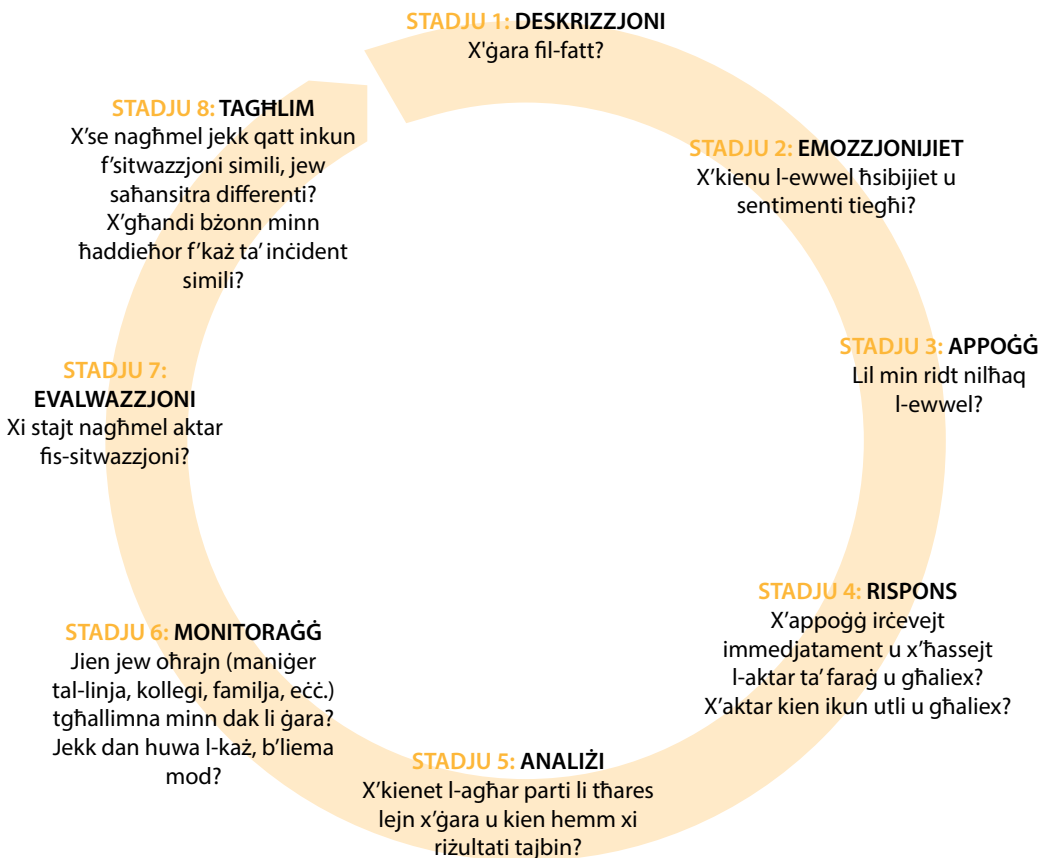
PERSUNAL AFFETTWAT					
Isem	Rwol	Valutazzjoni tal-impatt	Aċċident relatat max-xogħol	Tim tal-istress attiv: iva/le	Kummenti oħrajn

DESKRIZZJONI TAL-INCIDENT
Kuntest u ċirkostanzi ta' qabel l-incident

ANNES 11. GĦODDA TA' RIFLESSJONI WARA LI JKUN SEĦĦ INĊIDENT KRITIKU

Segwitu sistematiku permezz tal-mistoqsijiet ipprovduti hawn taħt jista' jiffacilita l-proċess li jiġi żgurat li dawk affettwati jkunu qed ikampaw ma' incident kritiku. Il-mistoqsijiet jistgħu jintużaw minn faċilitaturi interni u esterni ma' membri tat-tim u persunal affettwat, u l-għodda ta' riflessjoni tista' tintuża wkoll minn ufficjali tal-ewwel linja waħedhom biex isaħħu r-reżiljenza tagħhom u jkampaw ma' incident. Li jiġi segwit dan iċ-ċiklu ta' mistoqsijiet jippermetti lill-persunal u t-timijiet affettwati jesploraw oqsma għat-tagħlim biex jiġu evitati incidenti simili fil-futur, u jippermettilhom ukoll li jkunu mhejjija aħjar meta jseħħu.

RIFLESSJONI GHALL-PERSUNAL AFFETTWAT



ANNES 12. L-ISSETTJAR TAL-LIMITI U TAT-TEKNIKI TAL-BILANĊ WARA INĊIDENT KRITIKU

A. ISSETTJAR TAL-LIMITI: L-EŻERĊIZZJU TAL-BUŻŻIEQA MAĠIKA

Limiti tajbin għas-saħħa jistgħu jiġu immaginati bħala “bużżieqa maġika” madwarna. Hu minuta u oqgħod bilqiegħda fi spazju silenzzjuż fejn ma għandekx distrazzjonijiet.

Immagina li din il-bużżieqa invizibbli tiċċirkondak u żżommok sikur. Tista’ timmagina l-bużżieqa maġika tiegħek bil-kulur favorit tiegħek. Ipprova agħlaq għajnejk għal ftit meta timmagina l-bużżieqa maġika personali tiegħek. Is-saff irqiq tal-bużżieqa jiffunzjona bħala tip ta’ protezzjoni biex tiprotegik.

Madankollu, taf li dan is-saff irqiq jippermetti l-ossigenu, id-dawl, l-informazzjoni rilevanti u l-ikel, eċċ., li jidhol għewwa u jagħtik in-nutrizzjoni u jippermettilek tħoss, titgħallem u tikber b’modi tajbin għas-saħħa. Il-bużżieqa maġika tikber, u b’hekk jinholoq aktar spazju madwarek biex jipprovdilek il-privatezza u s-sikurezza. Tiċkien, jekk tiddeċiedi hekk, biex tippermetti aktar intimità u ħin għalik meta jkun meħtieġa. Inti tagħti attenzjoni lill-bużżieqa maġika tiegħek u se titgħallem tkun taf meta jasal il-ħin biex tespandi, u meta jkun il-ħin xieraq biex iċċekken il-bużżieqa tiegħek.

L-iffissar u ż-żamma tal-limiti fir-rigward tal-volum ta’ xogħol li naċċettaw u l-interazzjoni mal-kollegi jew mal-applikanti tagħna huma assoċjati mal-prattika tal-assertività. Li wieħed jitgħallem kif ikun assertiv iżda rispettuż hija ħila importanti li wieħed ikollu biex jevita l-eżawriment. L-assertività tista’ tkun assoċjata mal-iffissar ta’ limiti għall-ammont ta’ xogħol tiegħek jew mal-aspettattivi mhux realistiki ta’ oħrajn.

B. L-EŻERĊIZZJU TAL-5, 4, 3, 2, 1

Meta jgħodd lura mill-5, l-impjegat jista’ juża s-sensi tiegħu biex jelenka l-affarijiet madwaru ⁽¹⁰⁰⁾. Perezempju, ħames affarijiet li jista’ jisima’, erba’ affarijiet li jista’ jara, tliet affarijiet li jista’ jmiss minn fejn ikun bilqiegħda, żewġ affarijiet li jista’ jxomm u fl-aħħar ħaġa waħda li jista’ jtiegħem.

C. EŻERĊIZZJI TAN-NIFS

L-impjegati jistgħu jieħdu n-nifs bil-mod ’il għewwa minn imnifsejhom, u mbagħad joħroġuh minn ħalqhom ⁽¹⁰¹⁾. Dawn jistgħu jikkoncentraw fuq in-nifs tagħhom, iħossu kull nifs u jinnotaw kif iħossu li jerggħu joħroġuh. Jippruvaw jimmaginaraw li jieħdu n-nifs tal-

(100) Panou, A. u Triantafyllou, D., *Crisis Management Intervention*, EASO.

(101) Panou, A. u Triantafyllou, D., *Crisis Management Intervention*, EASO.

kalma, tas-sikurezza u tal-protezzjoni u joħroġu l-inkwiet, it-tħassib u l-ansjetà. Meta tieħu n-nifs, immagina li n-nifs iġib il-kalma f'gismek. Waqt li toħroġ in-nifs, ivviżwalizza kif qed joħroġ l-inkwiet mill-ġisem biex jevapora fl-arja. Dan l-eżercizzju għandu jigi ripetut diversi drabi.

Għal xi persuni, huwa tajjeb li jgħoddu waqt li jigbdu n-nifs (eż. 1, 2, 3, 4 u joħroġu n-nifs) peress li jzomm il-moħħ iffukat mingħajr ir-riskju li jerga' lura għal dak li ġara.

D. ENFASI FUQ L-EŻERĊIZZJI TA' "X'INHU TAJJEB"

Wieħed ipoġġi jew joqgħod bilwieqfa, iħares madwaru u jipprova jsemmi tliet affarijiet li jinħassu tajbin, jagħmlu lill-membri tal-persunal iħossu sikur jew komdu u li huma familjari mal-membri tal-persunal affettwat; pereżempju, "qed nara lill-kollega tiegħi ħdejjja", "Qed nirrealizza li x-xemx qed tiżreg" u "Ninnota li ħadd mhu mwegġa".

E. ENFASI FUQ IS-SENSAZZJONI LI TERĠA' TAGĦMEL L-EŻERĊIZZJU

Il-membri tal-persunal affettwat huwa rrakkomandat li jieħu nifs fil-fond minn imnifsejh waqt li jgħodd sat-3, imbagħad jieħu nifs 'il barra waqt li jgħodd sal-4. Il-persuna tmiss/ togħrok b'gentilezza u bil-mod b'idejha matul riglejha u dirgħajha sal-ispalla. Il-qris bil-mod jista' jgħin, u t-tagħfis tal-muskoli, bħal fil-koxox, segwit minn ftit stirar ta' saqajha u tferfir ta' jdejha, jippermetti li jkun hemm sensazzjoni tal-ġisem saħansitra aktar b'saħħitha.

ANNES 13. PJAN TA' KURA PERSONALI

Il-mudell tiegħi tal-pjan ta' kura personali

QASAM TA' ATTIVITÀ	IL-PRATTIKI TA' KURA PERSONALI LI GĦANDHOM JIBDEW/JITKOMPLEW	EVALWAZZJONI FREKWENZA	PRATTIKI ADDIZZJONALI LI WIEĦED JISTA' JIPPROVA
Fiziku (kul regolament, eżerċizzju, eċċ.)			
Emozzjonali/spiritwali/mentali (kun involut f'sessjonijiet ta' konsulenza, aghmel eżerċizzji ta' meditazzjoni, irrikonoxxi l-kisbiet personali, qatta' ħin fin-natura, eċċ.)			
Professjonali (żomm bilanċ bejn ix-xogħol u l-ħajja privata, qassam il-ħin b'mod tajjeb, kun involut fil-bini tal-kapaċitajiet, eċċ.)			
Personali/soċjali (iltaqa' /ċempel bil-vidjo/ċempel lil ħbieb u familja, eċċ.)			
Finanzjarja (oħloq baġit biex ittejjeb il-kwalità tal-ħajja)			

Suġġerimenti oħrajn huma pprovduti hawn taħt.

- Ibda żomm djarju biex tneħhi t-tensjoni u żżomm il-proċess ta' riflessjoni għaddej.
- Ikteb ittra lilek innifsek, pereżempju relatata mas-sodisfazzjon tal-impjeg jew mal-ħajja privata tiegħek. Iddeskrivi x'jaħdem u x'għandu jinbidel. Iftaħ l-ittra wara ċertu perjodu (eż. 6 xhur, sena) u ara l-bidliet pożittivi u l-oqsma li jeħtieġu aktar attenzjoni.
- Skopri passatempi antiki u minsija (eż. tisjir/kitba/żfin).
- Ara film li dejjem xtaqt tara.
- Strieħ u orqod biżżejjed biex tirkupra.
- Uża t-teknoloġija (eż. il-media soċjali) biex titkellem b'mod regolari mal-ħbieb/familja li mhumiex qrib jew li diffiċli biex jintlaħqu minħabba ċirkostanzi oħrajn (eż. matul pandemija).

ANNES 14. KAMPJUN TA' PROGRAMM TA' TAHRIG B'ENFASI FUQ IL-BENESSRI TAL-PERSUNAL

L-EASO joffri għadd ta' moduli ta' taħriġ kemm għall-uffiċjali tal-ażil kif ukoll għall-uffiċjali tal-akkoljenza, kif ukoll għal min iħarreġ fil-qasam. Il-moduli, il-korsijiet għal min iħarreġ u l-iżvilupp professjonali kontinwu jkopru firxa ta' oqsma ta' kompetenza inklużi l-proċeduri ta' politika legali, il-komunikazzjoni, l-istandards professjonali, il-benessri professjonali, is-saħħa, is-sikurezza u s-sigurtà (102). Sib is-sugġetti ta' taħriġ rakkomandati hawn taħt li jiffukaw fuq it-tliet stadji tax-xogħol: l-istadju ta' orjentazzjoni u taħriġ/qabel l-iskjerament, l-impjeg u t-tmiem tal-impjeg/l-iskjerament.

STADJU 1: STADJU TA' ORJENTAZZJONI U TAHRIG/QABEL L-ISKJERAMENT

INDUZZJONI 1: STRUTTURA ORGANIZZATTIVA U SISTEMI STABILITI	
Objettiv tat-taħriġ	L-induzzjoni jew it-taħriġ ta' orjentazzjoni jingħata lill-impjegat il-ġdid għall-familjarizzazzjoni ma': <ul style="list-style-type: none"> — l-ambjent tax-xogħol ġdid — l-isfond ta' organizzazzjoni jew awtorità (fondazzjoni, missjoni, għanijiet) — l-istruttura organizzattiva u tim ta' tmexxija — membri tat-tim (tim ewlieni u timijiet assoċjati) — proċeduri standard tan-negozju – ħarsa ġenerali bażika — kompiti ġenerali — Kodiċi ta' kondotta — politika kontra l-frodi u kontra l-korruzzjoni — politika kontra l-fastidju sesswali jew simili — mezzi ta' komunikazzjoni — politiki eżistenti fl-organizzazzjoni u diversi kumditajiet (politiki dwar ir-remunerazzjoni u l-benefiċċji tal-persunal, assistenza medika u psikoloġika)
Werrej	Skont il-kompiti meħtieġa mill-impjegat il-ġdid, ċerti aspetti matul l-induzzjoni se jvarjaw. F'każ li jiġi assenjat f'diversi postijiet biex iwettaq id-dmirijiet, l-impjegat se jiġi ggwidat u pprovdut b'opportunità li jżur is-siti kollha taħt il-manigment dirett tiegħu
Format issuġġerit tat-taħriġ	Unitajiet ta' studju wiċċ imb wiċċ, online jew mill-bogħod Persuna fokali mid-diversi dipartimenti se tipprovdi preżentazzjoni qasira (verbalment, inklużi fowlders b'materjal informattiv rilevanti) lill-impjegati l-ġodda u tikkondividi d-dettalji ta' kuntatt f'każ ta' mistoqsijiet ta' segwitu
Benefiċċji	<ul style="list-style-type: none"> — Johloq sens ta' merħba u ta' appartenenza għall-awtorità/aġenzija — Jibni l-fiduċja tal-impjegat fl-organizzazzjoni — Jipprovdi sens ta' fiduċja biex jibdeu id-dmirijiet il-ġodda meħtieġa
Tul rakkomandat tat-taħriġ	Skont id-daqs tal-organizzazzjoni/dmir, kif ukoll ir-rwol: bejn 3 ijiem u xahar, biex wieħed isir familjari ma' kompiti ġodda
Kategorija tal-persunal	L-impjegati l-ġodda kollha
Mogħtija matul	L-ewwel xahar ta' impjeg
INDUZZJONI 2: SISTEMI U TAGĦMIR TEKNIĊI	
Objettiv tat-taħriġ	L-induzzjoni jew it-taħriġ ta' orjentazzjoni jingħata lill-impjegat il-ġdid għall-familjarizzazzjoni ma' dan li gej: <ul style="list-style-type: none"> — spazju tal-uffiċċju u funzjonijiet relatati (lil min għandu jsib u fejn, il-post ta' oġġetti prattiċi bħal magna tal-fotokopji, kmamar tal-banju, kantin, parkeġġ) — regoli dwar l-użu tat-tagħmir tax-xogħol — regoli dwar l-użu ta' pjattaformi online rilevanti interni (eż. software tal-IT rilevanti għall-persunal tal-ażil (eż. Eurodac, il-Portal COI)) — politika u linji gwida dwar il-protezzjoni tad-data

(102) Għal aktar informazzjoni, irreferi għall-qafas Ewropew tal-kwalifiki settorjali l-istandards tax-xogħol u l-istandards edukattivi.

Werrej	Dan il-modulu ta' taħriġ fih: <ul style="list-style-type: none"> — l-użu ta' tagħmir rilevanti tal-uffiċċju (stampaturi, magni tal-fotokopji, proġetturi, tagħmir tal-vidjo, tagħmir tal-awdjo, teknoloġija tal-komunikazzjoni, tagħmir tal-ewwel għajna) — l-użu tal-pjattaformi ta' komunikazzjoni interni tal-organizzazzjoni — Software u pjattaformi tal-IT rilevanti għall-persunal tal-ażil (eż... Maris fil-Ġermanja, il-Eurodac, il-Portal COI)
Format issuġġerit tat-taħriġ	Unitajiet ta' studju wiċċ imb wiċċ, online jew mill-bogħod/forniment ta' informazzjoni (fuljetti, flussi ta' azzjoni, listi ta' kuntatt)
Benefiċċji	Il-membri l-ġodda tal-persunal isiru familjari mal-ambjenti tax-xogħol il-ġodda tagħhom, f'termini ta' infrastruttura, tagħmir, loġistika u regoli tal-użu
Tul rakkomandat tat-taħriġ	4 sigħat
Kategorija tal-persunal	L-impjegati l-ġodda kollha
Mogħtija matul	L-ewwel xahar ta' impjieg
INDUZZJONI 3: SIKUREZZA U SIGURTÀ	
Objettiv tat-taħriġ	It-taħriġ dwar is-sikurezza u s-sigurtà jingħata lill-impjegati kollha għall-familjarizzazzjoni mal-politika u mal-proċeduri tas-sikurezza u tas-sigurtà stabbiliti u mal-mezzi ta' komunikazzjoni rilevanti
Werrej	Dan il-modulu ta' taħriġ fih: <ul style="list-style-type: none"> — taħriġ fl-ewwel għajna — struzzjoni għall-protezzjoni min-nar — informazzjoni dwar is-sikurezza (inkluż għall-iskjerament) <ul style="list-style-type: none"> — pjan ta' evakwazzjoni u lista ta' kuntatt ta' emerġenza — miżuri ta' protezzjoni relatati mas-saħħa li għandhom jiġu osservati (eż. COVID-19, Ebola u mard ieħor possibbli li jittiehed) — sikurezza fuq il-post tax-xogħol, sikurezza bbażata fuq l-imġiba, kultura ta' sikurezza u ċirku ta' sikurezza
Format issuġġerit tat-taħriġ	Unitajiet ta' studju wiċċ imb wiċċ, online jew mill-bogħod/forniment ta' informazzjoni (fuljetti, flussi ta' azzjoni, listi ta' kuntatt, eċċ.)
Benefiċċji	Jistabbilixxi l-qafas tad-drittijiet u r-responsabbiltajiet tal-impjegati fir-rigward tas-sikurezza u s-sigurtà Jiżgura li l-impjegati jkunu protetti minn korrimenti kkawżati minn aċċidenti relatati max-xogħol Jibni l-fiducia tal-impjegat fl-organizzazzjoni
Tul rakkomandat tat-taħriġ	4 sigħat
Kategorija tal-persunal	L-impjegati l-ġodda kollha
Mogħtija matul	L-ewwel xahar ta' impjieg

NB: COI informazzjoni dwar il-pajjiż tal-orijini

STADJU 2: FAŽI TA' IMPJIEG/APPOĠĠ KONTINWU

Żvilupp professjonali

REKLUTAĠĠ, GĦAŻLA TAL-PERSUNAL U EVALWAZZJONI TAL-PRESTAZZJONI TAL-PERSUNAL	
Objettiv tat-taħriġ	Li jipprovi gwida strutturata dwar il-proċeduri li għandhom jiġu segwiti u l-ħiliet meħtieġa għar-reklutaġġ tal-persunal u l-evalwazzjoni tal-prestazzjoni tax-xogħol
Werrej	Dan il-modulu ta' taħriġ fih: <ul style="list-style-type: none"> — proċedura tar-reklutaġġ — proċeduri tal-għażla — twettiq ta' intervisti u testijiet ta' reklutaġġ — proċeduri ta' evalwazzjoni tal-prestazzjoni — għanijiet ta' evalwazzjoni — twettiq ta' evalwazzjoni u pprocessar ta' riżultati
Format issuġġerit tat-taħriġ	Unitajiet ta' studju wiċċ imb wiċċ, online jew mill-bogħod
Benefiċċji	Kisba ta' għarfien tal-proċeduri tal-organizzazzjoni rigward ir-reklutaġġ, l-għażla u l-evalwazzjoni u ħiliet imtejba fit-twettiq ta' dawn il-proċeduri fil-kuntest tal-ażil
Tul rakkomandat tat-taħriġ	8 sigħat sa 12-il siegħa (skont il-livell ta' parteċipanti)
Kategorija tal-persunal	Persunal tar-riżorsi umani
Mogħtija matul	L-ewwel xahar ta' impjieg

MODULI TA' TAHRIG GĦALL-IŻVILUPP PROFESSIONALI LI JINVLUVU UFFIĊJALI TAL-KAŻ⁽¹⁰³⁾	
Objettiv tat-taħriġ	Li jipprovdi jew ħarsa ġenerali bażika tal-protezzjoni internazzjonali u s-Sistema Ewropea Komuni tal-Ażil, inklużi l-hiliet prattiċi biex jiġu implimentati r-regolamenti u d-direttivi Ewropej. Barra minn hekk, l-Istati Membri jipprovdu unità ta' taħriġ dwar l-ażil f'dak l-Istat Membru speċifiku, li se tipprovdi għarfien dwar kif l-oqfsa internazzjonali u Ewropej japplikaw għall-kuntest nazzjonali u huma marbuta mal-leġiżlazzjoni nazzjonali.
Werrej	Il-kontenut jista' jinkludi s-suġġetti li ġejjin: is-Sistema Ewropea Komuni tal-Ażil, b'enfasi speċifika fuq id-direttiva dwar il-proċessi tal-ażil; l-inklużjoni; il-valutazzjoni tal-evidenza; it-tekniki tal-intervista inkluż ma' gruppi vulnerabbli, inklużi t-fal; it-teħid tad-deċiżjonijiet; l-importanza tal-informazzjoni dwar il-pajjiż tal-orijini; il-ġeneru, l-identità tal-ġeneru u l-orjentazzjoni sesswali; l-eskluzjoni; eċċ.
Format issuġġerit tat-taħriġ	Unitajiet ta' studju wiċċ imb wiċċ, online jew mill-bogħod
Benefiċċji	Il-kapaċità professjonali tal-persunal biex iwettaq id-dmirijiet hija infurzata Għarfien dwar kif ir-regolamenti/direttivi jinqalbu fil-prattika ta' kuljum biex jiġi żgurat approċċ komuni għall-ażil fl-Ewropa kollha
Tul rakkomandat tat-taħriġ	Skont l-għadd ta' snin ta' esperjenza tal-partecipanti
Kategorija tal-persunal	Il-haddiema tal-każ ġodda kollha/aġġornamenti għall-haddiema tal-każ eżistenti
Mogħtija matul	Wara l-perjodu ta' probazzjoni/moduli ta' aġġornament
MODULI TA' TAHRIG GĦALL-IŻVILUPP PROFESSIONALI LI JINVLUVU UFFIĊJALI TA' AKKOLJENZA⁽¹⁰⁴⁾	
Objettiv tat-taħriġ	Li jkun hemm ħarsa ġenerali bażika lejn il-protezzjoni internazzjonali u s-Sistema Ewropea Komuni tal-Ażil, inklużi l-hiliet prattiċi fl-applikazzjoni tar-regolamenti u d-direttivi Ewropej f'kuntesti ta' akkoljenza. L-Istati Membri jistgħu jipprovdu modulu supplimentari dwar kif l-oqfsa internazzjonali u Ewropej dwar l-ażil japplikaw għall-kuntest nazzjonali u huma marbuta mal-leġiżlazzjoni nazzjonali
Werrej	Il-kontenut jista' jinkludi s-Sistema Ewropea Komuni tal-Ażil, b'enfasi speċifika fuq id-direttiva dwar il-kundizzjonijiet ta' akkoljenza u l-gwida nazzjonali dwar l-akkoljenza; salvagwardji għal persuni vulnerabbli; kundizzjonijiet ta' akkoljenza għat-tfal; l-importanza tal-għoti ta' informazzjoni, il-ġeneru, l-identità tal-ġeneru u l-orjentazzjoni sesswali; ippjanar ta' kontinġenza; id-dritt internazzjonali tar-refuġjati; drittijiet tal-bniedem; eċċ.
Format issuġġerit tat-taħriġ	Unitajiet ta' studju wiċċ imb wiċċ, online jew mill-bogħod
Benefiċċji	Għarfien dwar kif ir-regolamenti/direttivi jinqalbu fil-prattika ta' kuljum biex jiġi żgurat approċċ komuni għall-ażil fl-Ewropa kollha
Tul rakkomandat tat-taħriġ	Skont l-għadd ta' snin ta' esperjenza tal-partecipanti
Kategorija tal-persunal	L-uffiċjali ta' akkoljenza ġodda kollha/aġġornamenti għall-uffiċjali ta' akkoljenza eżistenti
Mogħtija matul	Wara l-perjodu ta' probazzjoni/moduli ta' aġġornament rakkomandati
PROTEZZJONI TAD-DATA	
Objettiv tat-taħriġ	Li jipprovdi gwida strutturata dwar il-proċeduri li għandhom jiġu segwiti fir-rigward tal-protezzjoni tad-data, kemm fil-komunikazzjoni interna kif ukoll fir-rigward tal-partijiet esterni u l-gruppi fil-mira ewlenin tal-ħidma (jiġifieri l-applikanti)
Werrej	Dan il-modulu ta' taħriġ fih: — Regoli tal-UE dwar il-protezzjoni tad-data — privatezza tad-data (regoli għall-ġbir, l-ipproċessar, il-kondiviżjoni, l-arkivjar u t-tħassir tad-data) — sigurtà tad-data (mekkaniżmi ta' infurzar tal-protezzjoni tad-data) — drittijiet tal-protezzjoni tad-data — reazzjonijiet għal ksur tad-data

(103) Il-kurrikulu ta' taħriġ tal-EASO joffri firxa wiesgħa ta' moduli li jkopru l-hiliet, l-għarfien u r-responsabbiltajiet meħtieġa għall-uffiċjali biex iwettqu l-kompiti u d-dmirijiet ta' kuljum tagħhom.

(104) Il-kurrikulu ta' taħriġ tal-EASO joffri firxa wiesgħa ta' moduli li jkopru l-hiliet, l-għarfien u r-responsabbiltajiet meħtieġa għall-uffiċjali biex iwettqu l-kompiti u d-dmirijiet ta' kuljum tagħhom.

Format issuġġerit tat-taħriġ	Unitajiet ta' studju wiċċ imb wiċċ, online jew mill-bogħod
Benefiċċji	Għarfien miksub dwar il-linji gwida u l-proċeduri tal-organizzazzjoni fir-rigward tal-protezzjoni tad-data
Tul rakkomandat tat-taħriġ	sagħtejn sa 4 sigħat (skont ir-rwol u l-funzjoni)
Kategorija tal-personal	Persunal tal-EASO
Mogħtija matul	L-ewwel xahar ta' impjeg

Stadju 2 u l-iżvilupp ta' hiliet personali

KOMUNIKAZZJONI U TEKNIKI TA' KOMUNIKAZZJONI ⁽¹⁰⁵⁾

Objettiv tat-taħriġ	L-offerta ta' introduzzjoni dwar l-użu ta' għodod u strateġiji ta' komunikazzjoni effettivi fuq il-post tax-xogħol b'appoġġ għal prestazzjoni professjonali tajba u interazzjonijiet tajbin u kostruttivi bejn it-tim, inkluż f'sitwazzjonijiet ta' kunflitt
Werrej	Dan il-modulu ta' taħriġ fih: <ul style="list-style-type: none"> — iċ-ċiklu ta' komunikazzjoni: tkellem – isma' – ifhem – innegozja – aqbel – aġixxi — l-ostakli għal u l-faċilitaturi ta' komunikazzjoni effettiva — tipi ta' komunikazzjoni/imġiba — sħubija f'tim u dinamika tal-grupp — iffissar tal-limiti — tekniki ta' negozjar — komunikazzjoni u ġestjoni tal-kunflitti <ul style="list-style-type: none"> — identifikazzjoni tas-sorsi ta' kunflitt (psikoloġiċi, organizzazzjonali) — ġestjoni tar-rabja — strateġiji ta' soluzzjoni ta' kunflitti (evitar, kompromess, akkomodazzjoni, kollaborazzjoni) — strateġiji biex jiġu evitati kunflitti (fi hdan timijiet, mal-klijenti) — strateġiji ta' tnaqqis ta' tensjoni
Format issuġġerit tat-taħriġ	Unitajiet ta' studju wiċċ imb wiċċ, online jew mill-bogħod
Benefiċċji:	Ħiliet imtejba f'komunikazzjoni effettiva fuq il-post tax-xogħol, l-evitar ta' nuqqas ta' ftehim, rispons kostruttiv għall-kritika, turija ta' empatija fuq il-post tax-xogħol Sensibilizzazzjoni akbar dwar il-komunikazzjoni b'mod kostruttiv u effettiv fuq il-post tax-xogħol
Tul rakkomandat tat-taħriġ	sagħtejn sa erba' sigħat
Kategorija tal-personal	Il-persunal kollu li jkollu rwoli manigerjali u uffiċjali tal-ewwel linja
Mogħtija matul	Wara l-perjodu ta' probazzjoni/moduli ta' aġġornament rakkomandati

ĠESTJONI TAL-ISTRESS

Objettiv tat-taħriġ	Li titqajjem sensibilizzazzjoni fost il-membri tal-persunal dwar is-sorsi u s-sinjali ta' stress u eżawriment, kif ukoll dwar il-modi kif jiġi evitat u indirizzat l-istress
Werrej	Dan il-modulu ta' taħriġ fih: <ul style="list-style-type: none"> — ħarsa ġenerali lejn l-istress, l-istress kroniku, l-eżawriment u t-trauma indiretta — hiliet bażiċi dwar kif tidentifika, tipprevjeni u tiġġestixxi l-istress għalik u għall-membri tal-persunal — mekkaniżmi negattivi u pożittivi ta' kif wieħed ikampa u t-tishiħ tar-reziljenza — għarfien bażiku tal-ġestjoni tal-incidenti kritiċi — kura personali u għodod ta' kura personali (prevenzjoni tal-istress)
Format issuġġerit tat-taħriġ	Unitajiet ta' studju wiċċ imb wiċċ, online jew mill-bogħod
Benefiċċji:	Għarfien u hiliet fil-ġestjoni tal-istress iwasslu għal motivazzjoni, produttività u komunikazzjoni aħjar fuq il-post tax-xogħol, li jgħinu biex jinżamm il-benessri
Tul rakkomandat tat-taħriġ	8 sigħat sa 16-il siegħa (skont ir-responsabbiltajiet)

(105) Il-kurrikulu ta' taħriġ tal-EASO joffri firxa wiesgħa ta' moduli li jkopru l-iżvilupp ta' hiliet personali.

Kategorija tal-persunal	Il-persunal kollu li jkollu rwoli maniġerjali u l-uffiċjali kollha tal-ewwel linja
Mogħtija matul	Wara l-perjodu ta' probazzjoni/moduli ta' aġġornament rakkomandati
SENSITIZZAZZJONI INTERKULTURALI	
Objettiv tat-taħriġ	Li tiġi pprovduta informazzjoni ta' sfond dwar u ħiliet fil-ħidma f'ambjenti kulturalment diversi, biex tiġi spjegata mgħiba li tista' tidher mhux familjari jew li toħloq konfużjoni u biex titqajjem sensibilizzazzjoni dwar il-politiki ta' salvagwardja u kontra d-diskriminazzjoni fil-qasam. Biex jiżiedu s-sensibilizzazzjoni kulturali, l-għarfien u l-komunikazzjoni tal-partecipanti
Werrej	Dan il-modulu ta' taħriġ fih: <ul style="list-style-type: none"> — diversità kulturali — rwoli tal-generu f'diversi kuntesti kulturali — kunċetti ta' generu, età, ħin u xogħol f'diversi ambjenti kulturali — politiki ta' salvagwardja u ta' kontra d-diskriminazzjoni
Format issuggerit tat-taħriġ	Unitajiet ta' studju wiċċ imb wiċċ, online jew mill-bogħod
Benefiċċji:	Għarfien u fehim kulturali tal-impatt tad-differenzi kulturali fix-xogħol mal-klijenti u fuq il-post tax-xogħol Fehim aħjar tal-isfidi kulturali li qed jiffaċċjaw postijiet tax-xogħol multikulturali Tisħiħ tas-sensittività u l-kompetenza kulturali
Tul rakkomandat tat-taħriġ	sagħtejn sa-4 sigħat
Kategorija tal-persunal	Il-persunal kollu li għandu rwoli maniġerjali u persunal tal-ażil
Mogħtija matul	Wara l-perjodu ta' probazzjoni/moduli ta' aġġornament rakkomandati
IL-ĠESTJONI U T-TMEXXIJA FIL-KUNTEST TAL-AŻIL	
Objettiv tat-taħriġ	Introduzzjoni għal stili u ħiliet ewlenin ta' maniġment, u l-applikazzjoni tagħhom fl-ambjent tal-ażil
Werrej	Dan il-modulu ta' taħriġ fih: <ul style="list-style-type: none"> — definizzjoni tat-tmexxija u tal-maniġment — dimensjonijiet tat-tmexxija (tipi ta' tmexxija) — aspettattivi dwar il-maniġers — tmexxija fil-ġestjoni ta' kuljum u fil-ġestjoni tal-ħin — teoriji ta' maniġment — ħsieb strateġiku u l-ippjanar/l-ippjanar ta' kontinġenza — teħid tad-deċiżjonijiet — delega — ġestjoni ta' ammonti ta' xogħol ibbilanċjati (prinċipji u benefiċċji) — il-ġestjoni tal-bilanċ bejn il-kwalità u l-effiċjenza
Format issuggerit tat-taħriġ	Unitajiet ta' studju wiċċ imb wiċċ, online jew mill-bogħod
Benefiċċji:	Aktar għarfien dwar il-ħiliet u t-tekniki tal-maniġment għat-teħid effettiv tad-deċiżjonijiet u għat-tmexxija ta' tim kostruttiv
Tul rakkomandat tat-taħriġ	8 sigħat sa- 12-il siegħa
Kategorija tal-persunal	Il-persunal kollu li jkollu rwoli maniġerjali
Mogħtija matul	Wara l-perjodu ta' probazzjoni/moduli ta' aġġornament rakkomandati
BINI TA' TIM	
Objettiv tat-taħriġ	Li jipprovidi lill-maniġers b'għarfien sistematiku dwar kif jibnu tim u jzommu dinamika pożittiva tat-tim

Werrej	<p>Dan il-modulu ta' taħriġ fih:</p> <ul style="list-style-type: none"> — tekniki ta' bini ta' tim — stadji tal-bini ta' tim u d-dinamika ta' tim — x'jagħmel tim ta' suċċess u x'jista' jtelief il-hidma ta' tim? — identifikazzjoni u użu tal-punti b'saħħithom tal-membri tat-tim — prattika ta' kollaborazzjoni effettiva mal-membri tat-tim — Attivitajiet ta' PR — ġestjoni tal-kunflitti fi ħdan it-timijiet — ikkowċjar: x' inhu kkowċjar? / differenza bejn ikkowċjar u mentoraġġ — ikkowċjar: l-ispettru tal-ikkowċjar — ikkowċjar: smiġħ attiv u barrieri għas-smiġħ
Format issuġġerit tat-taħriġ	Unitajiet ta' studju wiċċ imb wiċċ, online jew mill-bogħod
Benefiċċji:	Żieda fl-għarfien u fis-sensibilizzazzjoni tad-dinamika tat-tim biex jiġu promossi l-fiduċja, is-sodisfazzjon, il-komunikazzjoni tajba u l-ġestjoni effettiva tal-kunflitti fi ħdan it-timijiet Titjib fil-funzjonament ta' tim b'mod ġenerali, billi jiġu żviluppati relazzjonijiet interpersunali, jiġu ċċarati r-rwoli jew jiġu solvuti problemi eżistenti
Tul rakkomandat tat-taħriġ	8 sigħat–16-il siegħa
Kategorija tal-persunal	Il-persunal kollu li jkollu rwoli maniġerjali
Mogħtija matul	Matul l-impjeg, wara l-perjodu ta' probazzjoni
IL-ĠESTJONI TAL-INCIDENTI KRITIĊI	
Objettiv tat-taħriġ	Li jiġi pprovdut għarfien bażiku tan-natura tal-incidenti kritiċi relatati mal-ambjent u l-ġestjoni tal-ażil, u mekkaniżmi ta' kif wieħed ikampa
Werrej	<p>Dan il-modulu ta' taħriġ fih:</p> <ul style="list-style-type: none"> — incidenti kritiċi (natura u tip) — strateġiji biex jiġi indirizzat incident kritiku (it-tishiġ tar-reżiljenza tal-membri individwali tal-persunal) — strateġiji biex jiġi indirizzat incident kritiku (l-appoġġ tal-maniġer għat-timijiet u l-membri tat-timijiet) — trawma: sinjali u mekkaniżmi ta' kif wieħed ikampa — appoġġ immedjat, fuq terminu medju u fit-tul — appoġġ organizzazzjonali u kolleġġjali — debriefing u tagħlimiet meħuda
Format issuġġerit tat-taħriġ	Unitajiet ta' studju wiċċ imb wiċċ, online jew mill-bogħod
Benefiċċji:	Il-kapaċità ta' segwitu fuq il-persunal wara incident kritiku fil-ħin
Tul rakkomandat tat-taħriġ	12 sa 16-il siegħa (b'mod partikolari għall-persunal f'kuntest operazzjonali)
Kategorija tal-persunal	Il-persunal kollu li jkollu rwoli maniġerjali u uffiċjali tal-ewwel linja
Mogħtija matul	Matul il-fażi ta' impjeg/moduli ta' aġġornament rakkomandati

STADJU 3: TMIEM L-IMPJIEG/WARA L-ISKJERAMENT

PREPARAZZJONI GĦAT-TLUQ	
Objettiv tat-taħriġ	Biex jiġi żgurat li l-individwi jkollhom għarfien dwar liema dokumenti għandhom jimtlew (jew ikunu utli li jiġu kkunsidrati) mill-membri u mill-manigġers tal-persunal li jkunu f'hegħin
Werrej	Dan il-modulu ta' taħriġ fih: <ul style="list-style-type: none"> — twettiq ta' debriefs/feedback kostruttivi dwar il-ħruġ — dokumentazzjoni ta' trasferiment — tħejjija tad-dokumenti (referenzi, dikjarazzjonijiet ta' prestazzjoni, eċċ.)
Format issuġġerit tat-taħriġ	Unitajiet ta' studju wiċċ imb wiċċ, online jew mill-bogħod
Benefiċċji:	Biex tiġi żgurata tranżizzjoni bla xkiel bejn kollega li jkun qed iħejji biex jitlaq u membru potenzjali tat-tim li jkun se jidhol, inkluż il-kondiviżjoni tal-informazzjoni u t-tagħlimiet meħuda
Tul rakkomandat tat-taħriġ	Sagħtejn
Kategorija tal-persunal	Il-persunal kollu li għandu rwoli maniġerjali/il-persunal tar-riżorsi umani
Mogħtija matul	Matul il-fażi tal-impjieg

ANNEX 15. DISKUSSIONI TAL-GRUPP FOKUS

Il-kunfidenzjalità għandha tinzamm u għandha tintalab l-unanimità f'kull ħin. Il-facilitatur jista' jirreġistra dak kollu li qed jiġi diskuss fl-FGD, filwaqt li l-kondiviżjoni tad-dettalji u s-sintezi ta' punti ewlenin għandhom isiru bi qbil mal-membri kollha. L-FGD mhuwiex obligatorju u l-impjegati għandhom jiġu informati mill-bidu dwar l-iskop tal-FGD u l-mod kif l-informazzjoni se tiġi kondiviża.

Lista ta' kontroll: FGD ⁽¹⁰⁶⁾

I. TFASSIL TA' FGD
Iddefinixxi l-għan
Żviluppa lista ta' mistoqsijiet ewlenin
Fittex l-awtorizzazzjoni etika
Identifika u impjega parteċipanti
Kun żgur li hemm kompożizzjoni omoġenja (eż. fir-rigward tal-ġeneru, l-età, il-lingwa)
Iddeċiedi dwar in-numru ta' parteċipanti
Irrekluta facilitatur u assistent (wiehed għall-facilitazzjoni u wiehed għat-tehid ta' noti)
Iddeċiedi dwar l-għadd ta' gruppi fokus
Identifika post xieraq
Kun ċert li l-post ikun aċċessibbli u ta' daqs xieraq
Hejji materjali (tikketti tal-ismijiet, formoli ta' kunsens, lista tal-attendenza, tagħmir ta' reġistrazzjoni)
II. Ġbir tad-data
Thejjija ta' qabel is-sessjoni
Il-familjarizzazzjoni mad-dinamika tal-grupp, mal-iskritt u mal-arrangamenti ta' postijiet fejn wiehed ipogġi
Il-facilitazzjoni tas-sessjoni
Agħmel introduzzjonijiet (ismijiet ta' kull grupp ta' membri, kwistjonijiet ta' kunfidenzjalità, regoli bażiċi)
Iffacilita (iddiskuti, irrifletti, ħu pawża, irrekordja u osserva d-diskussjoni)
Segwi l-mistoqsijiet u agħmel segwitu dwar is-sugġetti
Ikteb it-tweġibiet kollha flimkien mal-mistoqsijiet permezz ta' format speċifiku (il-kofacilitatur jiehu n-noti)
Ikkonkludi
III. Analizi
Analizza l-kontenut
Sugġetti ewlenin
Elenkar/klassifikazzjoni
Analizi tal-kontenut
Analizi tad-diskussjoni
Iddeċiedi dwar l-udjenza għar-riżultati
L-imbagg tal-feedback li għandu jingħadda lill-manigers
Ħu l-punti ta' azzjoni li jmiss

(106) Nyumba, T. O., Wilson, K., Derrick, C. J. u Mukherjee, N., "The use of focus group discussion methodology: insights from two decades of application in conservation", *Methods in Ecology and Evolution*, Vol. 9, 2018, pp. 20–32.

KIF TIKKUNTATTJA LILL-UE

Personalment

Madwar l-Unjoni Ewropea kollha hemm mijiet ta' ċentri ta' informazzjoni tal-Europe Direct. Tista' ssib l-indirizz tal-eqreb ċentru għalik f'dan is-sit: https://europa.eu/european-union/contact_mt

Bit-telefown jew bil-posta elettronika

Europe Direct huwa servizz li jwieġeb il-mistoqsijiet tiegħek dwar l-Unjoni Ewropea. Tista' tikkuntattja dan is-servizz:

- bit-telefown bla ħlas: 00 800 6 7 8 9 10 11 (ċerti operaturi jafu jimponu ħlas għal dawn it-telefonati),
- fuq dan in-numru standard: +32 22999696, jew
- bil-posta elettronika permezz: https://europa.eu/european-union/contact_mt

KIF ISSIB TAGĦRIF DWAR L-UE

Online

L-informazzjoni dwar l-Unjoni Ewropea bil-lingwi uffiċjali kollha tal-UE hija disponibbli fuq is-sit web Europa fuq: https://europa.eu/european-union/index_mt

Pubblikazzjonijiet tal-UE

Tista' tniżżel mill-internet jew tordna l-pubblikazzjonijiet tal-UE, li xi wħud minnhom huma bla ħlas u xi oħrajn bil-ħlas, minn: <https://op.europa.eu/mt/publications>. Kopji multipli ta' pubblikazzjonijiet bla ħlas tista' tiksibhom billi tikkuntattja lil Europe Direct jew liċ-ċentru tal-informazzjoni lokali tiegħek (ara https://europa.eu/european-union/contact_mt).

Il-liġi tal-UE u dokumenti relatati

Għal aċċess għall-informazzjoni legali tal-UE, inkluż il-liġijiet kollha tal-UE mill-1952 'l hawn, fil-verżjonijiet lingwistiċi uffiċjali kollha, żur is-sit EUR-Lex hawnhekk: <http://eur-lex.europa.eu>

Data Miftuħa mill-UE

Il-portal tad-Data Miftuħa mill-UE (<http://data.europa.eu/euodp/mt>) jipprovdi aċċess għal settijiet tad-data mill-UE. Id-data tista' titniżżel mill-internet u tintuża mill-ġdid bla ħlas, kemm għal skopijiet kummerċjali kif ukoll mhux kummerċjali.



L-Uffiċċju tal-Pubblikazzjonijiet
tal-Unjoni Ewropea